



РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЛИЦЕНЦИРАНИХ УСТАНОВА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И
СТАРИЈИХ КОРИСНИКА У 2016. ГОДИНИ**

- нејавни сектор -

Београд, јул 2017. године

САДРЖАЈ

Увод	3
Основни појмови	4
Нормативни оквир	5
I ЛИЦЕНЦИРАНИ ПРИВАТНИ ДОМОВИ ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ	6
Општи подаци о лиценцираним приватним домовима	6
а) Општи подаци о капацитету	7
б) Попуњеност расположивих капацитета и флукуација корисника	14
в) Структура смештајних капацитета лиценцираних приватних домова	16
Организација рада	16
Примедбе и жалбе корисника и за њих значајних особа	18
Ангажовани радници	19
Усавршавање и обука запослених	21
II КОРИСНИЦИ УСЛУГЕ СМЕШТАЈА У ПРИВАТНИМ ДОМОВИМА	23
Демографске и социјалне одлике корисника	23
Специфичне карактеристике корисника	25
Брачни статус корисника пред смештај у дом	25
Породични статус корисника	26
Образовни статус корисника	27
Пензијски статус корисника	28
Корисници према месту пребивалишта	29
Корисници према разлогу смештаја у дом	29
Корисници према дужини боравка у дому	30
Корисници према начину одржавања контаката са сродницима	31
Корисници према врсти инвалидитета	32
III ПРУЖАЊЕ УСЛУГА СМЕШТАЈА	34
Физичка доступност и услови становања	34
Стручни послови социјалне заштите	35
а) Пријем, процена и индивидуално планирање	35
б) Старатељска заштита	37
в) Рестриктивни поступци и мере, заштита од насиља	37
Сарадња са другим актерима	38
IV ЗАПАЖАЊА И ПРЕПОРУКЕ	40
ПРИЛОГ: Домови за одрасле и старије у 2016. години - мапа	43

УВОД

Предмет извештаја је анализа пружања услуга смештаја корисничкој групи одраслих и старијих у установама социјалне заштите у Републици Србији које су у 2016. години поседовале лиценцу за обављање ове делатности, а њихов оснивач није Република Србија¹. Извештај је сачињен искључиво на основу појединачних извештаја о раду лиценцираних приватних домова који су имали обавезу извештавања². Појединачни извештаји су садржали два дела - наративни извештај и статистички извештај у форми Excel обрасца. Податке је прикупио Републички завод за социјалну заштиту. Ово је други по реду синтетизовани годишњи извештај о раду³ лиценцираних приватних домова. Од значаја за извештај су две битне одреднице у Закону о социјалној заштити из 2011. године: плурализам пружалаца услуга⁴ и увођење система квалитета⁵.

У 2016. години је 131 лиценцираних установа за смештај одраслих и старијих корисника. За 12⁶ установа је основач Република Србија, односно Аутономна покрајина Војводина, а за 119 установа су основачи физичка лица. Обрасци за извештавање су, првих дана јануара, упућени на мејл адресе 119 лиценцираних приватних домова⁷. Како би се подаци о раду домова из приватног и јавног сектора могли поредити, извештаји су рађени на јединственим обрасцима, онима који се већ примењују за извештавање установа из јавног сектора.

Приватни домови који су стекли лиценцу до 31.12.2016. године, делом су установе које су већ пружале услугу смештаја по основу дозволе за рад, решења издатог од стране надлежног министарства⁸, а делом установе које се први пут региструју за ту делатност. Према Закону, установе које су услугу пружале по пређашњим нормативним актима, имале су могућност да несметано раде и поступак лиценцирања одложе до маја 2016. године. Новоосноване установе, оне које су први пут започињале ову делатност, морале су претходно добити лиценцу⁹.

У јануару 2017. године Републички завод за социјалну заштиту је одржао стручни скуп, инструктивни састанак о годишњем извештавању, на који су били позвани представници свих лиценцираних приватних домова¹⁰. Циљ скупа је био да се појасне сврха, циљеви и формати за годишње извештавање о раду, као и да се укаже на уобичајене грешке које се праве приликом попуњавања упитника. На скупу је презентирани и начин интерне контроле података.

¹ У даљем тексту за установе које су основала друга правна и/или физичка лица, користи се термин „приватни домови за одрасле и старије“

² Уз потребну документацију при подношењу захтева за издавање лиценце, пружалац услуге прилаже и писану изјаву да ће, надлежном министарству, подносити годишње извештаје о раду.

³ Први синтетизовани извештај о раду приватних домова за старије односио се на 2015. годину.

⁴ Закон о социјалној заштити је предвидео да установе социјалне заштите, домовне за смештај одраслих и старијих, осим органа државе, аутономне покрајине и локалне самоуправе, могу оснивати и друга правна и физичка лица која испуњавају прописане услове. На овај начин се, између осталог, афирмише плурализам пружаоца услуга социјалне заштите.

⁵ Лиценцирање је један од механизма за успостављање система квалитета, основни услов за пружање услуга социјалне заштите.

⁶ На крају 2016.године услугу смештаја одраслих и старијих је пружала 41 установа у јавном сектору, од којих је 12 поседовало лиценцу, а осталих 29, у складу са правилницма, поднело је захтев за издавање лиценце.

⁷ За 12 лиценцираних установа за смештај старијих, чији је оснивач Република Србија, односно АПВ, извештаји о раду су приказани у анализи установа из јавног сектора.

⁸ Ове установе, уколико су услугу пружале најмање две године и испуниле све минималне услове, могле су стећи лиценцу која важи 6 година.

⁹ Према важећим прописима, ове установе, с обзиром да немају прописано двогодишње искуство у пружању услуге, могле су стећи само ограничену лиценцу макар испунили све структурне, функционалне стандарде и друге захтеве.

¹⁰ Састанак је организован у сарадњи са Удружењем приватних домова за одрасле и старије. Позив је упућен на мејл адресе свих 119 лиценцираних домова. Одазвало се 50 представника из 34 приватна дома.

Овај, синтетизовани Извештај о раду приватних домова за старије подељен је у четири главне целине. У првом делу извештаја износе се основне информације о приватним домовима као пружаоцима услуга смештаја, у другом се интерпретирају карактеристике и обележја корисника. У трећем делу се говори о пружању услуге смештаја, спровођењу стручног поступка, процедурама и сарадњи са другим актерима. У четвртом делу извештаја дата су запажања и препоруке.

- **Основни појмови**

Минимални стандарди квалитета: Уобличени у Правилник, утврђују коме и на који начин се може пружати одређена услуга социјалне заштите, како би одговарала својој спецификацији и испуњавала дефинисану сврху. Испуњеност прописаних услова и минималних стандарда (структуралних и функционалних) јесу предиспозиција за пружање социјалне услуге уједначеног квалитета и важе за све пружаоце услуга на територији Републике Србије. За прописивање минималних услова и стандарда надлежан је искључиво министар за послове социјалне заштите и њих не могу прописивати други органи.

Две су групе стандарда:

1. Структурални, којима се утврђују инфраструктурни, организациони и кадровски услови за пружање услуге. Односе се на простор, објекат, локацију, опремељеност одговарајућом опремом, доступност других услуга, образовање кадрова и организацију услуге.

2. Функционални, који се односе на стручни поступак пружања услуге. Описују начин како се активности у услузи реализују, како се процењује ефекат пружања услуге, који су то обавезни поступци – пријем, процена, планирање, евалуација и поновни преглед корисника.

Лиценцирање - поступак у коме се испитује да ли установа/организација¹¹ социјалне заштите и/или стручни радник, испуњава критеријуме и стандарде за пружање услуга у области социјалне заштите. Поступак лиценцирања заснива се на исуњености прописаних услова и достављању доказа¹².

Лиценца - документ којим се потврђује да правно лице испуњава стандарде за пружање услуга у социјалној заштити, односно, да физичко лице (професионалац) поседује знања, вештине и способности да пружа услуге у области социјалне заштите.

Лиценца организације социјалне заштите - јавна исправа којом се потврђује да организација социјалне заштите испуњава утврђене услове и стандарде за пружање одређене услуге социјалне заштите¹³. Издаје се на период од 6 година¹⁴.

Ограничена лиценца - лиценца којом се ограничава трајање¹⁵, број корисника и врста услуге која се пружа. Право на ограничену лиценцу, организација социјалне заштите може остварити ако испуњава друге услове, а нема двогодишње искуство у пружању услуге за коју тражи лиценцу, или ако постоји одређено одступање од минималних стандарда услуге у погледу простора, опреме, организације и броја ангажованог особља¹⁶.

Стручни радник у социјалној заштити - Стручне послове социјалне заштите, у зависности

¹¹ Организације пролазе кроз поступак лиценцирања, лиценцирају се, како би, према Закону о социјалној заштити имале статус овлашћеног, легитимног пружаоца одређене социјалне услуге.

¹² Од 23. маја 2016. године поседовање лиценце је формални предуслов за легитимно учешће у систему пружања социјалних услуга.

¹³ У складу са Законом о социјалној заштити, лиценцу за пружање свих услуга издаје, обнавља, суспендује и одузима министарство надлежно за послове социјалне заштите независно од тога ко је оснивач пружаоца услуге.

¹⁴ Једна организација може пружати више услуга социјалне заштите и за сваку од њих мора имати посебну лиценцу. По истеку рока на који је издата, лиценца се може обновити.

¹⁵ Издаје се са роком важења до пет година и може бити издата само једном.

¹⁶ Није могуће добити ограничену лиценцу у случају да постоје одступања у погледу оба наведена услова.

од карактеристика и потреба корисничке групе, обављају стручни радници: социјални радник, психолог, педагог, андрагог, дефектолог и специјални педагог, који имају лиценцу¹⁷ за обављање основних послова у социјалној заштити.

Стручни сарадник у социјалној заштити - лице друге одговарајуће струке са стеченим високим образовањем, на студијама првог степена (основне академске студије, основне струковне студије) и студијама другог степена (мастер академске студије, специјалистичке струковне студије, специјалистичке академске студије), која обављају послове из своје струке у установи социјалне заштите, што поред васпитача и радно-окупационих терапеута, укључује физиотерапеуте, више медицинске техничаре, радне терапеуте и др¹⁸.

Сарадник у социјалној заштити - лица са стеченим другим, трећим и четвртим степеном стручне спреме, која се ангажују у непосредном раду са корисницима у установи социјалне заштите, а стекла су сертификат о успешно завршеној обуци по акредитованом програму за рад на тим пословима, што укључује неговатеље, геронто домаћице и радне инструкторе. Послове сарадника обављају и медицински техничари, на које се у погледу услова за обављање послова у социјалној заштити примењују прописи којима се уређује обављање послова здравствених радника и здравствених сарадника.

• **Нормативни оквир**

Нормативни оквир за лиценциране организације социјалне заштите чине:

- Закон о социјалној заштити¹⁹,
- Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите²⁰,
- Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите²¹,
- Правилник о стручним пословима у социјалној заштити са изменама и допунама овог Правилника²²
- Правилник о лиценцирању стручних радника у социјалној заштити²³
- Закон о општем управном поступку²⁴

Закон о социјалној заштити се заснива на систему услуга социјалне заштите, односно на процени потребе корисника за одређеном услугом²⁵. Према Закону, услуге социјалне заштите су активности пружања подршке и помоћи појединцу и породици ради побољшања, односно очувања квалитета живота, отклањања или ублажавања ризика неповољних животних околности, као и стварања могућности да самостално живе у друштву. Закон дефинише кориснике права и услуга социјалне заштите и уређује услове за домски смештај одраслих и старијих корисника²⁶. Закон је предвидео могућност да организације социјалне заштите могу оснивати како органи државе, територијалне аутономије и локалне самоуправе, тако и друга физичка и правна лица која испуњавају

¹⁷ Лиценцу стручним радницима издаје, обнавља, суспендује и одузима Комора социјалне заштите.

¹⁸ Стручни сарадници који обављају послове у непосредном раду са корисницима, поред испуњених услова степена образовања, треба да имају и сертификат о успешно завршеној обуци по акредитованом програму за послове своје струке у социјалној заштити.

¹⁹ Службени гласник РС, број 24/11

²⁰ Службени гласник РС, бр. 42/2013

²¹ Службени гласник РС, бр. 42/2013

²² Службени гласник РС, бр. 42/2013

²³ Службени гласник РС", бр. 42/2013

²⁴ Службени гласник РС, бр. 30/2010 и 18/2016

²⁵ Чланом 40. дефинисане су групе услуга социјалне заштите.

²⁶ Чланом 41. међу пунолетним особама између осталог су апострофиране особе чије благостање, безбедност и продуктиван живот у друштву су угрожени услед инвалидности, нарочито ако имају телесне, сензорне, интелектуалне, менталне или тешкоће у комуницирању, а услед друштвених или других препрека се суочавају са функционалним ограничењима у једној или више области живота.

законом прописане услове²⁷.

Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите уређују се ближи услови за издавање лиценце, образац лиценце и начин издавања и обнављања, односно суспензије и одузимања лиценце организацијама социјалне заштите, као и начин вођења и садржина Регистра лиценцираних пружалаца услуга социјалне заштите.

Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите прописује минималне услове које треба да испуни организација социјалне заштите да би стекла право на добијање лиценце. Могу се лиценцирати само организације које пружају услуге социјалне заштите за које су овим или другим Правилником утврђени минимални услови и стандарди.

Правилници о стручним пословима и лиценцирању стручних радника оквир су за планирање и управљање кадровима, односно дела документације у поступку лиценцирања организација социјалне заштите.

I ЛИЦЕНЦИРАНИ ПРИВАТНИ ДОМОВИ ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ

На дан 31.12.2016. године, лиценцу за пружање услуга смештаја одраслих и старијих корисника је поседовала 131²⁸ установа. За 119 установа оснивачи су физичка лица и предузетници²⁹. Збирни извештај је сачињен на основу података о раду 116 приватних домова. Од укупно 119 лиценцираних, три приватна дома нису доставила извештаје: један дом је у време подношења извештаја већ био под вишемесечном суспензијом³⁰, један дом је престао да ради на сопствени захтев³¹, а један дом, ни после пролонгирања рокова, није доставио годишњи извештај о раду³². У општем приказу структуре приватних домова и њиховом лиценцираног капацитета, дат је податак и за ова три дома која нису доставила извештаје. Све друге анализе рађене су на основу података о раду 116 лиценцираних приватних домова.

• Општи подаци о лиценцираним приватним домовима

Лиценцу на шест година поседовало је 38 приватних домова, што је 32% од укупног броја лиценцираних установа из приватног сектора. Ови приватни домови имају двогодишње искуство и задовољавају све прописане стандарде, како у погледу простора и опреме, тако и у погледу организације рада и стручних послова. У претходној, 2015. години, било је осам (од укупно 60) приватних домова са лиценцом на 6 година. Битно већа заступљеност домова са лиценцом на 6 година, може се тумачити чињеницом да су приватни домови који су услугу претходно пружали на основу решења Министарства, искористили могућност да поступак лиценцирања одложе до законом дозвољеног рока, односно до маја 2016. године.

²⁷ На овај начин Закон афирмише плурализам пружалаца услуга социјалне заштите, промовише систем квалитета уводићи систем лиценцирања организација и стручних радника који пружају услуге.

²⁸ Услугу домског смештаја је законски пружало укупно 160 установа, од којих је 41 установа из јавног сектора.

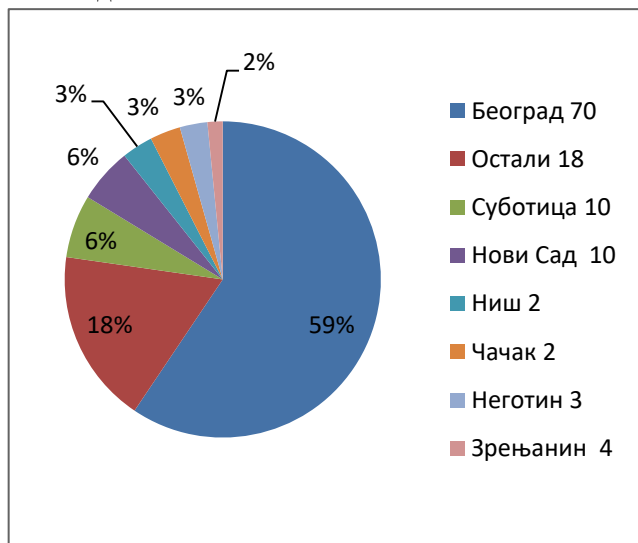
²⁹ У даљем тексту : приватни дом

³⁰ „Наш други дом“ - Нови Сад, лиценца бр.30, ограничена на 5 година

³¹ „Баћо и нана“ - Суботица, лиценца бр.28, ограничена на 5 година

³² „Нера дом“ - Зрењанин, лиценца бр.187, ограничена на 5 година

Графикон бр.1: Приватни домови према локацијама и заступљености смештајних капацитета, 2016. година



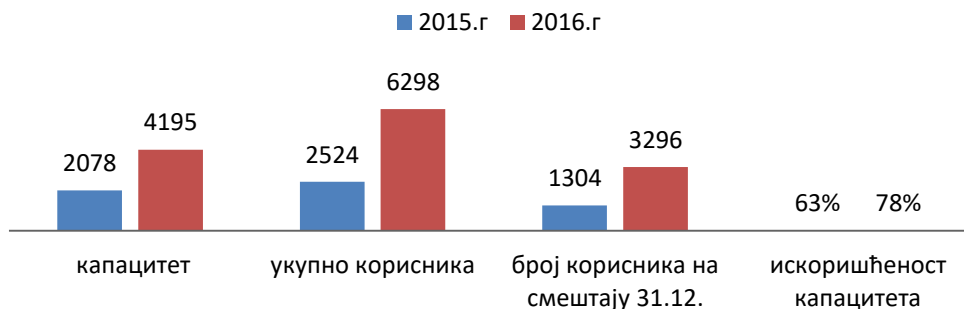
Највише приватних домова је у Београду, укупно 70 са лиценцираним капацитетом за смештај 2.525 корисника, што је 59% од лиценцираног капацитета свих приватних домова у Србији. По 10 приватних домова има у Суботици (274 места) и Новом Саду (238 места). У Нишу (135 места) и Чачку (133 места) има по два приватна дома, у Неготину је три (120 места) а у Зрењанину је четири приватна дома са укупним капацитетом за смештај 66 корисника. У других 18 градова и општина има укупно 18 приватних домова у којима може да буде смештено 758 корисника, што је 18% од укупно лиценцираног капацитета свих приватних домова.

Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

а) Општи подаци о капацитету

У 2016. години услугу смештаја је користило укупно 6.298 корисника, а на дан 31.12. 2016. године на смештају је било 3.296 корисника, што је 78,5% искоришћености капацитета. Капацитет лиценцираних приватних домова је 4.195³³ лежајева, распоређених у 1.798 соба.

Графикон бр.2: Упоредни преглед лиценцираних/искоришћених капацитета у 2015. и 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

У поређењу са претходном годином, двоструко је више приватних лиценцираних домова, а удвостручени су и смештајни капацитети. У односу на претходну, у 2016. години, број корисника услуге смештаја је повећан за 149%. Искоришћеност капацитета на дан 31.12. са 63% у претходној, повећана је на 78% у 2016. години.

³³ Податак се односи на лиценцирани капацитет за 116 приватних домова који су доставили годишње извештаје о раду

Табела бр.1 : Установе за смештај одраслих и старијих - приватни сектор, према врсти лиценце, регистрованом капацитету и броју корисника, 2016. година

Лиценцирани приватни домови према врсти лиценце, капацитету и броју корисника						
р.б.	Назив дома	Општина/Град	Врста лиценце	Капацит.	Укупно корисника у 2016.	Број корисн. на дан 31.12.
1	Ескулап центар	Ниш	на 6 година	85	136	79
2	Хармонија	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	18	25	18
3	Лукијан	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	26	34	21
4	Кућа за одмор Танасић	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	18	28	15
5	Феникс	Падина	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	50	31	17
6	Јела дом	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	22	37	22
7	Ивановић	Београд, Велики Борак	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	16	32	16
8	Свети Трифун-Дорћол	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	16	24	16
9	Сениор плус	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 4 г. и 7 м.	20	40	18
10	Двоје	Чачак, Вранићи	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	53	97	45
11	Дом Гардош	Београд, Земун	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	25	20
12	Дом Конак	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	26	19
13	Бетанија	Петроварадин	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	28	107	23
14	Баћо и нана	Суботица	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	22	Престао са радом	
15	Милагро каса	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	23	51	23
16	Наш други дом	Нови Сад	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	11	Под суспензијом	
17	Винијум	Чачак	на 6 година	80	75	51
18	Масс грин хаус	Нови Сад	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	26	77	20
19	Дом Алдера	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	21	34	21
20	Дом Падина	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	34	34	34
21	Сигуран живот	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	18	31	18
22	Пауловнија томентоса	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	26	42	23
23	Ружа пријатељства	Београд	ОГРАНИЧЕНА	43	79	43

			на 5 година			
24	Луна дом	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	38	96	34
25	Златна нега	Стари Бановци	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	66	20
26	Јана	УБ	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	11	14	11
27	Алта виста	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	34	63	29
28	Лара	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	46	38	30
29	Нада	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	41	55	40
30	Жарковачки врт	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	26	62	25
31	Национални дом	Владимиловац	на 6 година	89	148	82
32	Ренесанса дом	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	50	20
33	Медик	Бачка Паланка	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	23	49	22
34	Санус вита	Нови Сад	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	23	32	18
35	Нана	Београд	на 6 година	49	106	45
36	Дом најмилији	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	22	38	22
37	Вита медиалис	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	28	56	28
38	Дом Лена	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	43	81	40
39	Сунчана јесен	Лесковац	на 6 година	47	90	47
40	Вила Веста	Суботица	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	37	66	33
41	Сенекта	Београд, Земун	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	24	36	22
42	Дом Ристић	Долово, Панчево	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	24	13
43	Златно доба	Београд	на 6 година	39	58	36
44	Батианеум	Кањижа	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	32	29	20
45	Царски конак	Лозница, Тршић	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	40	56	28
46	Веминера	Београд, Земун	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	27	49	17
47	Липовачки одмор	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	23	38	18
48	Свети Трифун-Миљаковац	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	32	104	30
49	Вила Талија	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	22	44	21
50	Конак РЈ Ченеј	Ченеј	ОГРАНИЧЕНА	27	25	6

			на 5 година			
51	Чегарска долина	Ниш	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	50	102	42
52	Терза ета	Прибој	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	97	80	40
53	Кућа добре наде	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	28	64	27
54	Атерос-Суб	Суботица	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	25	49	22
55	Препород 161	Нови Сланкамен	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	59	20
56	Мисерикордиа	Кикинда	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	43	55	31
57	Костић дом	Београд	на 6 година	66	98	59
58	Борика	Суботица	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	18	45	16
59	Златно доба лукс	Београд	6 година	32	51	21
60	Хомољски рај 2	Пожаревац	6 година	53	52	51
61	Кућа неге	Суботица	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	25	50	23
62	Уна дом-Бгд	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	27	40	20
63	Свети Георгије	Нови Сад	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	42	62	34
64	Ђекић 1955	Зрењанин	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	11	11	11
65	Алтина 2	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	77	155	77
66	Дом Радуловић	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	21	8
67	Вила Анкора	Палић	6 година	52	69	43
68	Вила Анкора 1	Суботица	6 година	21	30	19
69	Старчевић	Зрењанин	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	14	22	14
70	Хелп	Неготин	6 година	54	57	35
71	Бг дом 56-лукс	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	47	46	27
72	Вис	Београд	6 година	32	45	26
73	Авенија 1990	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	30	51	25
74	Бадиц Лебен	Неготин	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	30	5	3
75	Торлак	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	38	41	27
76	Имела	Београд	6 година	31	35	22
77	Медмарис	Београд	6 година	25	29	23

78	Радост	Неготин	6 година	36	68	32
79	Милка 2	Футог	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	11	27	11
80	Луг	Младеновац	6 година	159	208	114
81	Хомољски рај	Кучево	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	22	44	21
82	Ружа Јелена	Сефкерин, Опово	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	21	11	9
83	Да Винчи	Петровац	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	22	8	8
84	Дуга плус	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	38	69	29
85	Фортис вита	Зрењанин	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	23	57	22
86	Дом Олга један	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	29	29	28
87	Дом Марија	Београд	6 година	34	47	27
88	Холидеј хаус лукс	Београд	6 година	50	109	51
89	Стари пријатељ	Београд	6 година	85	149	83
90	Доживету стоту	Београд	6 година	24	31	20
91	Кладомокс плус	Суботица	6 година	20	33	20
92	Дом Алибунар	Алибунар	6 година	22	37	17
93	Соко	Врчин	6 година	33	48	33
94	Одисеја	Београд, Земун	6 година	31	32	20
95	Плава милина	Земун	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	21	20	15
96	Олга	Београд, Котеж	6 година	26	28	26
97	Масс 021	Нови Сад	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	38	42	21
98	Нера дом	Зрењанин	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	18	Нема података	
99	Анастасија	Суботица	6 година	26	51	24
100	Мелиор вита	Земун	6 година	82	132	72
101	Холидеј хаус	Београд, Раковица	6 година	22	91	22
102	Сунчана падина	Београд	6 година	24	25	22
103	Доживети стоту заједно	Суботица	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	28	15	11
104	Милка	Футог	ОГРАНИЧЕНА	12	36	12

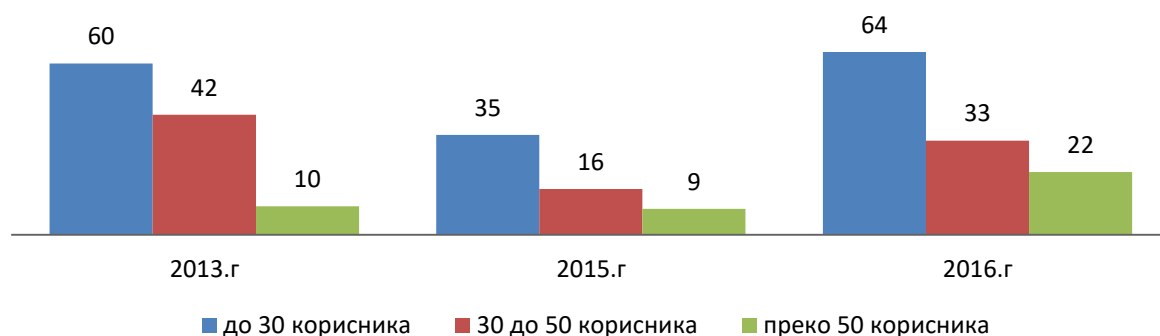
			на 2 г. и 6 м.			
105	Трем	Гацин Хан	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	49	5	5
106	Панорама Вишњица	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	32	23	21
107	Бг дом 56	Београд	6 година	44	65	39
108	Миљаковачки одмор	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	43	61	32
109	Моја кућа	Београд, Земун	6 година	38	47	36
110	Сунце	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	21	4	4
111	Андреа	Београд	6 година	58	37	15
112	Алтина	Београд, Земун	6 година	52	108	52
113	Доживети стоту заједно	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	19	10	10
114	Дом Арија	Београд, Земун	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	56	9	9
115	Велико срце плус	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	24	0	0
116	Мелиор вита	Јаково	6 година	70	117	66
117	Сениор плус	Београд, Барајево	6 година	59	107	54
118	Свети Трифун	Железник	6 година	43	65	39
119	Вила Катарина	Кљажевац	6 година	97	111	57

Извор: Евиденција лиценцираних домова за одрасле и старије МРЗБСП

Правилник о минималним условима и стандардима имплицира другачију организацију рада и ангажовања више стручних радника за домове већег капацитета (преко 70 корисника), али за потребе ове анализе, приватни домови су подељени у три групе: домове до 30 корисника, домове од 30 до 50 корисника и групу домова са преко 50 корисника. Оваква подела је направљена како би се могли упоредити расположиви подаци о приватним домовима из периода пре и после ступања на снагу Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите.

Домови са капацитетом до 30 корисника се сврставају у групу малих установа за смештај. То је **најзаступљенији капацитет у приватном сектору**. С обзиром да су минимални стандарди квалитета исти за све, организација послова у малим домовима намеће ослањање на комплементарне услужне делатности (обезбеђивање хране, административно-технички послови, итд.). Домови са капацитетом од 30 до 50 корисника су установе средњег капацитета. Овај капацитет отвара могућности да пружалац услуге прилагоди организацију послова и више се ослони на унутрашње ресурсе. Домови за преко 50 корисника, посебно они са преко 70 корисника, јесу установе већег капацитета. Ови домови, обично, праве искорак у унутрашњој организацији послова нудећи активности и услугу која превазилази прописани минимум стандарда квалитета.

Графикон бр.3: Упоредни преглед приватних домова према капацитетима, 2013. 2015. и 2016. година

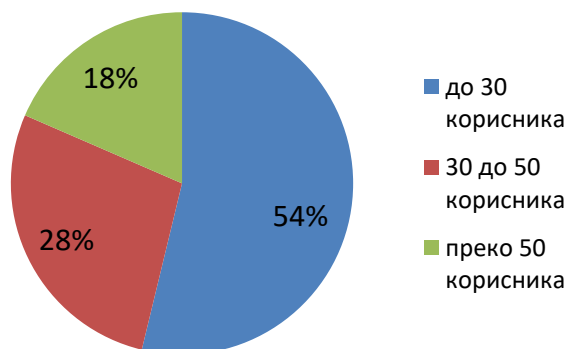


Извор: Евиденција РЗСЗ из 2013. и Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Међу лиценцираним приватним домовима за одрасле и старије, као и ранијих година и у 2016. је највише оних са капацитетом до 30 корисника, 54%. Са капацитетом од 30 до 50 корисника је 28%, а најмање је домова са капацитетом преко 50 корисника, 18%.

Осам оснивача су власници по више³⁴ домова на различитим локацијама, што значи да су власници домова који сваки за себе има посебну лиценцу. Међу њима је шест оснивача који су власници домова чији је обједињени лиценцирани капацитет за преко 70 корисника. Према појединачном лиценцираном капацитету, од укупно 119 домова, десет је лиценцирано за капацитет од 70 и више корисника. Пет домова има по два смештајна објекта на истој локацији. Највећи лиценцирани капацитет има дом „Луг“ у Младеновцу, који има лиценцу на 6 година за укупно 159 корисника, у два објекта на истој локацији.

Графикон бр.4: Приватни домови према лиценцираном капацитету, 2016. година



Када се упореде капацитети приватних домова који имају лиценцу, са подацима о приватним домовима који су 2013. године радили по основу дозволе за рад надлежног министарства, а полазећи од претпоставке да је главница ових домова добила лиценцу, или поднела захтев у законском року, нема значајнијих разлика у заступљености малих, односно домова са капацитетом до 30 корисника. Од 122 приватна дома, колико их је у 2013. години пружало услугу по основу дозволе за рад, капацитет до 30 корисника је имало 54%, колико их је и 2016.године. У односу на 2013. годину, двоструко је мање домова средњег капацитета 37% у 2013. и 28% у 2016. години, односно расте заступљеност домова већег капацитета, домова за смештај преко 50 корисника, 9% у 2013., а 18% у 2016. години.

Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

³⁴ Један је оснивач-власник три дома са посемним лиценцама на различитим локацијама, а седам је оснивача-власника по два дома са засебном лиценцом

б) Попуњеност расположивих капацитета и флукуација корисника

У приватним домовима је, на дан 31. 12. 2016. године било 3.296 корисника, што је 78,5% искоришћених смештајних капацитета. Међу 6.298 корисника, колико их је укупно било током 2016. године, новопримљених корисника је било 3.839, што чини 61% од укупног броја корисника на смештају.

Графикон бр.5: Разлози за престанак смештаја, 2016. година



Домове је током године, по разним одновама напустило 3.002 корисника, 48% од укупног броја корисника, а 31.12. на листи чекања је било 92 корисника, од којих је скоро две трећине - 57 корисника било функционално зависно, односно мало више од трећине корисника на листи чекања је функционално независно - 35 корисника.

Од укупног броја корисника који су напустили дом (3.002), њих 1.900, 63% је услед болести умрло. У своје породице се вратило 610 корисника -20%, што значи да су се промениле околности и да су породице успеле да обезбеде бригу и негу својим старијим члановима.

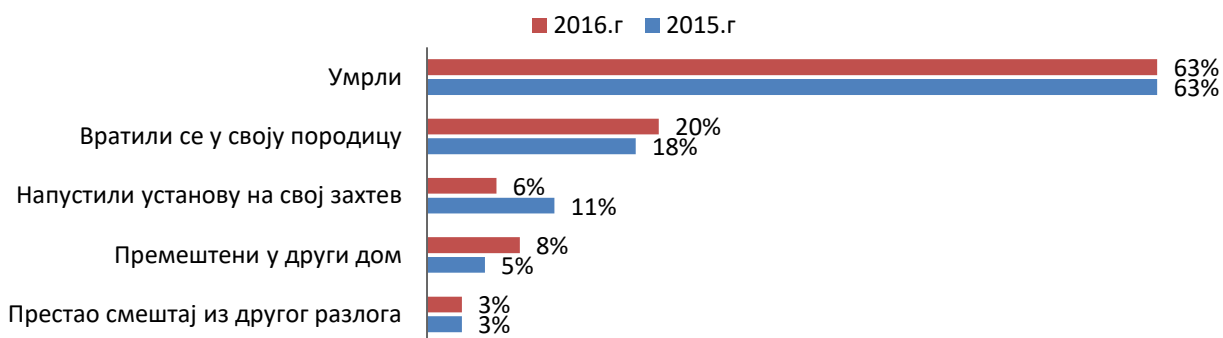
Извор: Извештаји лиценцираних приватних домована за одрасле и старије

За 170, односно за 6% корисника је постојала процена да је домски смештај примерени облик заштите, али су они напустили дом на сопствени захтев. У други дом је премештено 246 корисника - 8,2%, а за 76 корисника - 2,5% је престао смештај из других разлога. Ови, други разлози за раскид уговора, најчешће су ситуације када породица више није у могућности да плаћа смештај или се здравствено стање екстремно погорша да постаје небезбедно за конкретан и кориснике у окружењу.

Основни узрок отпуста корисника из дома јесте финансијска ситуација корисника и породица. Трошкови смештаја, неге и потребних лекова као и осталих медицинских помагала, често увелико премашују примања корисника и породица што за последицу има одлазак из дома. Имамо једну групу корисника који на лични захтев напуштају Установу и то су углавном корисници који најчешће зимски период проводе у дому, а лети су у својим кућама или долазе на краћи временски период док су деца на годишњем одмору (најчешће на месец дана) и сл. (Национални дом, лиценца бр.058)

У Графикону који следи дат је упоредни приказ разлога за престанак смештаја у 2016. у односу на претходну, 2015. извештајну годину. У процентуалној заступљености нема знатнијих разлика осим у броју и заступљености корисника који су дом напустили на свој захтев. Наиме, у претходној години на свој захтев је установу напустило 11% корисника, а у 2016. години је 6% таквих корисника. У 2016. години, када се посматра процентуална заступљеност, незнатно је више корисника који су се вратили у своју породицу. У наративним извештајима о раду наводи се да одређени број корисника бива смештен у приватне домове након отпуста са болничког лечења, те после опоравка и рехабилитације одлази у своје и домове сродника.

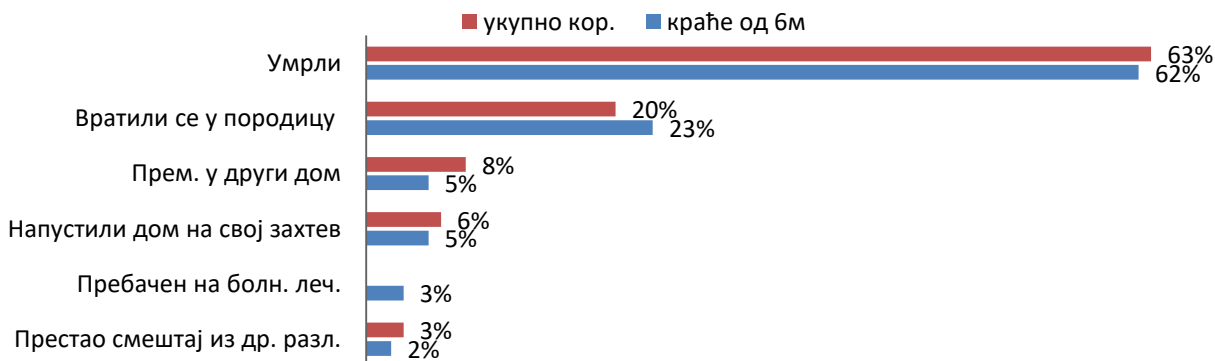
Графикон бр. 6: Разлози за престанак смештаја у приватним домовима, 2015 . и 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Када се посматрају разлози за напуштање установе у групи корисника који су услугу користили краће од 6 месеци и упореде са разлозима за укупан број корисника који су напустили установу, нема значајнијих осцилација.

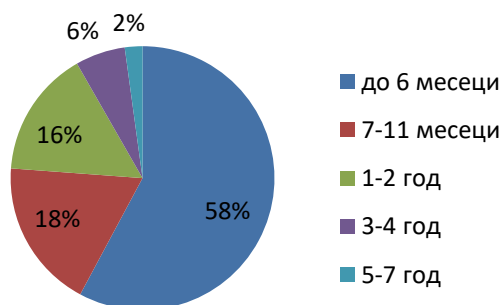
Графикон бр.7: Разлози за престанак смештаја корисника који су услугу користили краће од 6 месеци – упоредни преглед, 2015. и 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Током 2016. године у приватним домовима је умрло 1900 корисника. Сви осим једног корисника (старији од 80 година) који је преминуо несрећним случајем, умрли су услед болести. Више од половине корисника, 58% који су умрли, услугу је користило краће од 6 месеци.

Графикон бр.8: Дужина претходног боравка корисника који су умрли у дому, 2016. година

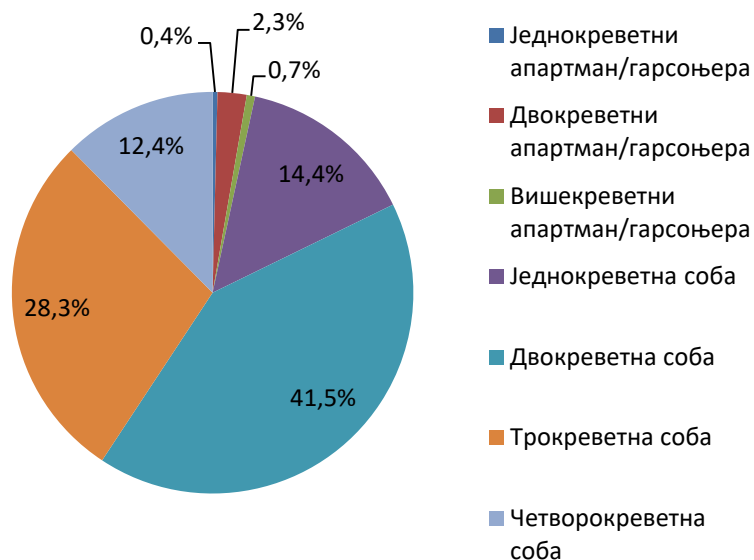


У наративним извештајима се наводи како је уочљива појава да се на смештај у установу, корисници и за њих значајне особе (углавном сродници), **опредељују када је здравствено стање изражено нарушено, у поодмаклим фазама хроничних и акутних здравствених проблема.** Три четвртине умрлих корисника, у приватним домовима је провело мање од годину дана. Међу корисницима који су умрли, а да су у домовима провели мање од годину дана 4% припадају старосној групи одраслих, 31% су старији до 79 година и 65% је корисника старијих од 80 година.

Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

в) Структура смештајних капацитета лиценцираних приватних домова

Графикон бр.9: Структура и заступљеност смештајних јединица, 2016. година



У приватним домовима има укупно **1.798** смештајних јединица, соба и апартмана. Смештај апартманског³⁵ типа чини 3% лиценцираних капацитета.

Најзаступљеније су двокреветне собе, има их укупно 745 - 42%, следе трокреветне са 28%, затим једнокреветне са 14% и на крају четворокреветне собе којих је 13% у односу на укупан број смештајних јединица. **У приватним домовима нема соба са више од 4 кревета**³⁶.

У односу на лиценцирани капацитет приватних домова, односно регистровани укупан број лежајева, највише корисника може да буде и јесте смештено је у двокреветним -36% и трокреветним -35% собама, што чини више од две трећине лиценцираног капацитета. У четворокреветним собама може да буде смештено 20% а у једнокреветним 6% корисника.

Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

• Организација рада

Организација рада је условљена смештајним капацитетима лиценцираног дома и доминантном корисничком групом, односно програмским активностима које су прилагођене процењеном интензитету подршке за сваког појединачног корисника.

Пружање услуге корисницима је базирано на комфоном смештају, добро организованом медицинској нези, социјалној заштити и друштвеном животу. (Алтина 2, лиценца бр. 118)

Програмске активности, у складу са прописима, које лиценцирани приватни домови обезбеђују у оквиру услуге смештаја, усмерене су ка:

³⁵ Апартмани (дневни и одвојени простор за спавање) и гарсоњере са чајном кухињом

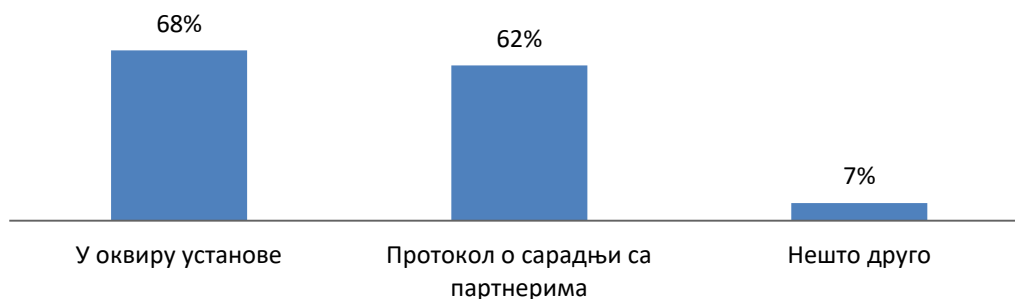
³⁶ Према Правилнику о минималним условима и стандардима, у једној соби може бити смештено највише 4 корисника. Ово је један од минималних услова који су приватни домови морали испунити при стицању лиценце, а што је налазима инспектора и потврђено на терену.

- задовољавању основних животних потреба и осигурању безбедног и пријатног окружења - услуге становања, исхране, неге, хигијене, здравствене и социјалне заштите;
- развоју и очувању потенцијала корисника - услуге креирања и организовања културно - забавних, спортско - рекреативних и радно - окупационих садржаја и активности у складу са интересовањима, потребама и резилјенцама корисника;
- правној подршци.

Приватни домови за старије, у поступку лиценцирања, прошли су кроз строгу контролу испуњености структуралних стандарда и, на основу налаза инспектора, добили дозволу за рад. Када се посматрају услови становања, приватни домови су махом грађевине „новијег датума“ или адаптирани и прилагођени старији објекти, функционално опремљени. У овим домовима, углавном, собе имају засебна купатила, или евентуално мање од 10³⁷ корисника на једно купатило. Обезбеђују се по два кувана obroка (ручак и вечера) и два до три сува obroка (доручак и ужине). Домови већег смештајног капацитета махом имају кухиње у склопу објекта које су морале испунити НАССР³⁸ стандарде о хигијенски исправној, безбедној припреми и сервирању хране. Домови мањег и средњег капацитета, исхрану корисника углавном обезбеђују склапањем уговора о достави хране са овлашћеним произвођачима и дистрибутерима. Слична је организација и када се посматра одржавање хигијене са аспекта прања и пеглања веша. Већи домови имају сопствене вешернице и ангажују адекватне раднике, а у мањим домовима се тај посао поверава специјализованим организацијама.

Сви домови су, судећи по достављеним извештајима о раду, организацију прилагодили захтевима и потребама корисника у сферама здравствене и социјалне заштите. Нега корисника је покривена ангажовањем прописног минималног броја неговатељског и медицинског особља. Домови већег капацитета имају ординације опште медицине које су регистроване и организоване у складу са условима и стандардима које утврђује Министарства здравља Републике Србије.

Графикон бр.10: Начин организовања здравствене заштите у приватним домовима, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Здравствену заштиту у оквиру установе пружа 79 приватних домова, а 48 лекара је у радном односу. На основу наративних извештаја, закључује се да услуге перманентног лекарског надзора, које пружају ови домови, улазе у уговорену цену услуге смештаја. Неки од ових домова, поред здравствених услуга у оквиру дома, имају и потписане сопразуме, протоколе о сарадњи са другим здравственим установама из јавног и приватног сектора (патронажне и службе кућног лечења у локалним домовима здравља и/или партнерско са приватним клиникама, ординацијама, лекарима). Уговоре о сарадњи са лекарима и партнерским организацијама има 72³⁹ дома. Десет домова је навело да су корисницима доступне здравствене услуге на основу уговора склопљених са приватним

³⁷ У складу са Правилником о минималним условима и стандардима

³⁸ У складу са одлукама Министарства пољопривреде и Закона о храни, НАССР је од 01.01.2009 постао законска обавеза свих субјеката који послују са храном на територији Републике Србије.

³⁹ Неки домови, поред регистрованих амбуланти и радно ангажованих лекаре опште праксе, имају уговоре о повременом ангажовању лекара других специјалности које се, обично, додатно наплаћују.

клиникама и не улазе у уговорену цену смештаја. У договору са сродницима и другим значајним особама за корисника, а на основу њихових појединачних потреба, сви приватни домови здравствене услуге чине доступним, било да су склопили протоколе о сарадњи са локалним здравственим установама из јавног или приватног сектора. Већина домова посредује у заказивању специјалистичких прегледа, организује одлазак (превоз) на прегледе уз пратњу стручног лица, или обављање специјалистичког прегледа у самом дому. Ове услуге се, обично, додатно наплаћују.

У већини домова, подршка у сфери **правне заштите**, обезбеђује се склопљеним уговорима о сарадњи са адвокатским канцеларијама, односно адвокатима. Такође, само домови већих капацитета имају радно ангажоване за послове књиговодства и рачуноводства, а већина домова за ове послове ангажује агенције.

Организација рада је у протеклој години подлежала честим променама, прилагођавањима, учењима на искуству, почетничким грешкама које су се у ходу исправљале. Основна замисао је међутим, остала иста од првог дана: организовати такву установу где ће се сви, корисници и запослени осећати сигурно, где ће свако знати своја права, своје улоге и одговорности. (Баћанеум, лиценца бр.079)

На основу наративних извештаја, а у поређењу са извештајем из претходне године, закључује се да програмске **активности усмерене на развој и очување потенцијала корисника**, а културно-забавни, спортско-рекреативни и радно-окупациони садржаји постају све присутнији и интензивнији у приватним домовима. На почетку успостављања домског смештаја у приватном сектору, акцентиран је здравствени аспект третмана и заштите. Унапређењем друштвеног живота, активности усмерених на унапређење социјалних резилјенци корисника, пре свега афирмисањем стручног социјалног рада, значајно је унапређен квалитет услуге у приватним домовима који се, између осталог, мери и огледа у већој попуњености капацитета.

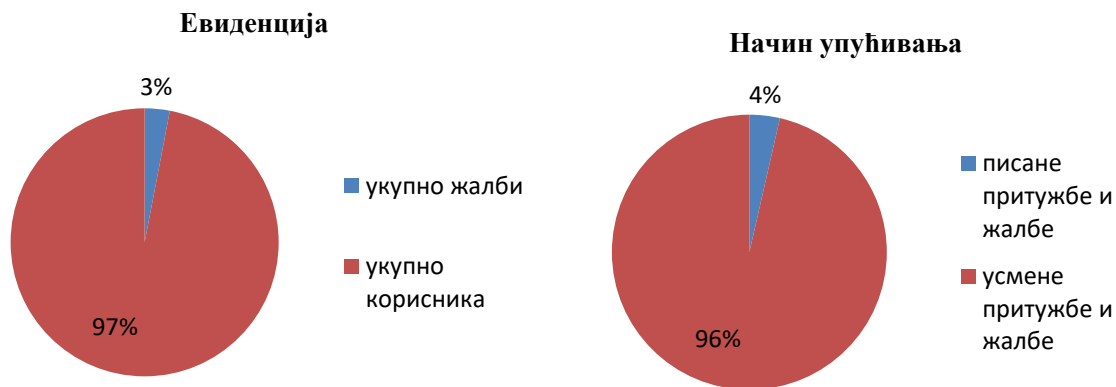
Активност индивидуалног и групног изласка корисника из Дома уз стручну пратњу у нашем случају дала је невероватне резултате. Корисници који ову активност практикују, видно су мотивисанији, расположенији и заинтересованији за садржаје и особе из њихове околине, чиме је општи ниво њихове функционалности знатно повишен. Наше је мишљење да свака установа домског типа треба да уведе овакве видове активности. (Ренесанса дом, лиценца бр.060)

- **Примедбе и жалбе корисника и за њих значајних особа**

Сви домови су, у поступку лиценцирања морали приложити процедуру о поступању у случајевима **примедби и жалби**, и дужни су да се ових процедура стриктно придржавају. У појединачним извештајима о раду, наводи се да је нотирано укупно 196 притужби и жалби⁴⁰ корисника. Само један дом је навео да је била једна писана жалба од стране сродника корисника, а у поступку решавања није доказано неисправно поступање ангажованих у дому. Примедбе и жалбе се углавном односе на храну, затурање личне гардеробе, проблеме у адаптацији корисника и на однос неговатељског особља.

⁴⁰ Седам притужби и жалби у писаној и 189 у усменој форми.

Графикони бр.10 и 10а: Преглед евиденција и начин упућивања примедби и жалби, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

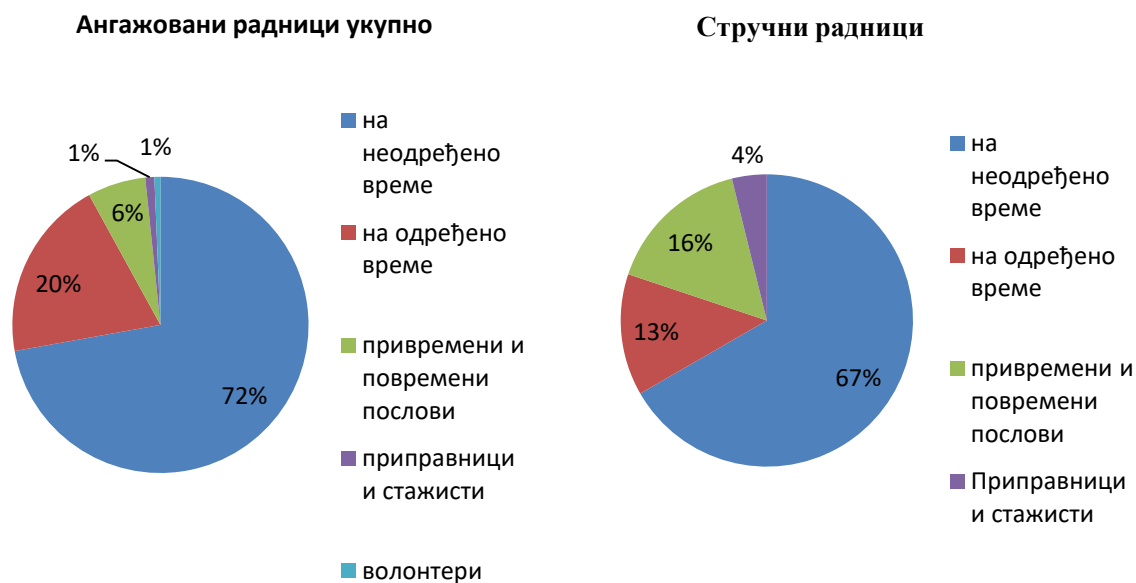
Протекле године смо имали свега три писане жалбе. Сандучић за жалбе и примедбе стоји у дневном боравку и јасно је обележен и свима доступан. Свакодневно се проверава да ли има нових жалби и на жалбу корисника се по правилу одговара истог дана. Уколико притужба или жалба није била анонимна, обавештавамо корисника о предузетим мерама на отклањању проблема. (Национални дом, лиценца бр. 058)

Жалбе су углавном усмене и односе се на распоред и губљење гардаробе, храну и однос сестара према корисницима. (Вита медиалис, лиценца бр. 070)

• **Ангажовани радници**

У приватним домовима, на дан 31.12.2016. године, било је по разним основама ангажовано укупно 1.527 радника. У радном односу на неодређено време је било 72% ангажованих. Петина ангажованих радника је у радном односу на одређено време, а по основу уговора о привременим и повременим пословима је ангажовано 6% радника. Приправника/стажиста и волонтера је било укупно 2%.

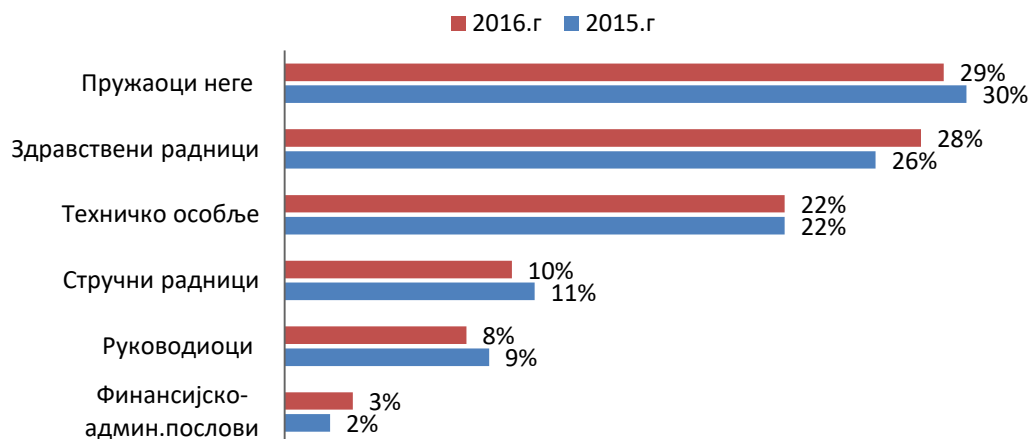
Графикон бр. 11 и 11а: Преглед укупно ангажованих радника и стручних радника према типу ангажовања, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

У односу на укупан број ангажованих, највише је здравствених радника и пружалаца неге - 57% од укупног броја, при чему је 29% ангажовано на пружању неге⁴¹, а 28% је здравствених радника⁴². На другом месту по заступљености је техничко особље, где се сврставају куварице, сервирке, спремачице, раднице у вешерају и помоћни радници (22%). Ангажованих социјалних и других стручних радника са лиценцом за обављање стручних послова⁴³ у социјалној заштити, било је 10%, од којих је четири петине у радном односу на неодређено/одређено време, а петина је ангажованих по другом основу (привремени и повремени послови, стажисти). На руководећим пословима је ангажовано 8%, а најмање ангажованих радника је на пословима финансијско-административне природе, свега 3%. Скоро да је идентичан однос био и у претходној, 2015. години.

Графикон бр. 12: Структура ангажованих радника према врсти посла, 2015. и 2016. година

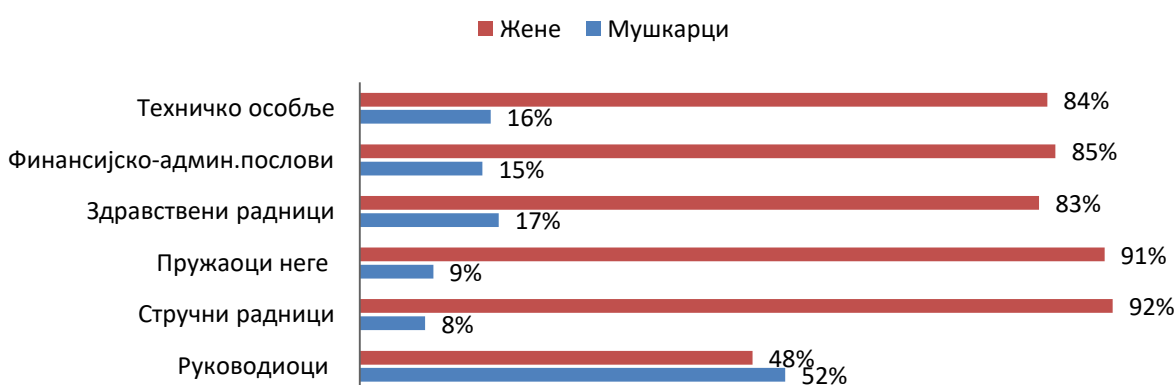


Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Ангажовано је укупно 156 стручних радника, од којих је две трећине у радном односу на неодређено време.

Када се посматра **полна структура** укупно ангажованих радника у приватним домовима за старије, генерално као и у социјалној заштити, најзаступљеније су жене са 84%.

Графикон бр. 13: Полна структура ангажованих радника, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

⁴¹ У пружаоце неге се сврставају сарадници: неговатељи, геронтодомаћице...

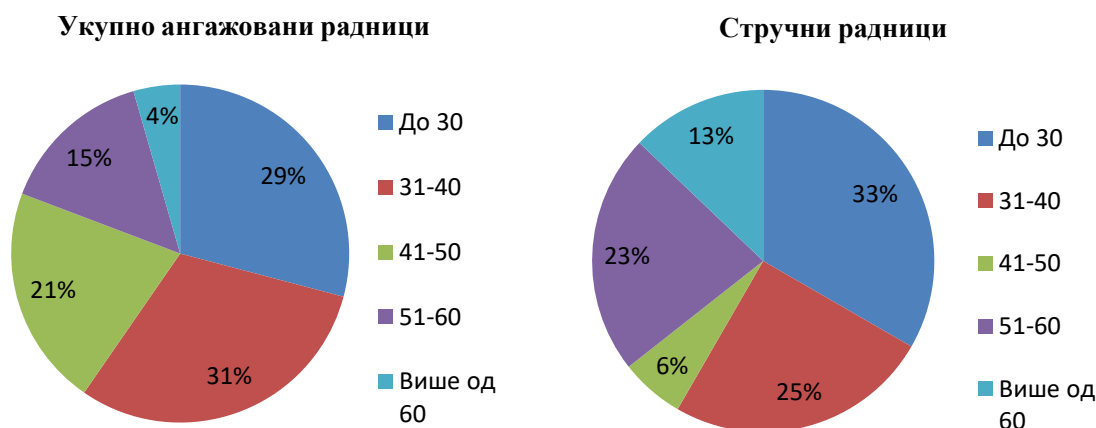
⁴² У групу здравствених радника се сврставају стручни сарадници (лекари) и сарадници: медицинске сестре, медицински техничари, физиотерапеути и други техничари медицинске струке

⁴³ Сваки дом мора ангажовати најмање једног лиценцираног социјалног радника, а домови већег капацитета могу ангажовати и другог лиценцираног стручног радника.

Жене су најзаступљеније на свим другим пословима осим у руковођењу. Мушкарци су најмање заступљени у стручним пословима и на пословима пружања неге. Међу стручним радницима је само 8% мушкараца, а у односу на укупан број ангажованих на пружању неге 9% је мушкараца. Доминација жена није изражена једино у групи руководиоца. Од укупног броја ангажованих на руководећим позицијама, скоро да су подједнако заступљене жене - 48% и мушкарци - 52%.

Када се посматра **старосна структура** свих ангажованих радника, четири петине је млађих од 50 година. Само 4% је старијих од 60 година, а међу њима су скоро подједнако заступљени руководиоци, стручни и здравствени радници. Од укупног броја ангажованих стручних радника, скоро две трећине су млађи од 50 година, трећина је између 30 и 50 година старости, а трећина је млађа од 30 година.

Графикони бр. 14 и 14а: Старосна структура укупно ангажованих радника и стручних радника, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Међу пружаоцима неге, доминирају радници од 30 до 50 година живота. Када се посматрају старосне карактеристике групе руководиоца, односи су другачији. Међу руководиоцима, мало мање од половине је у старосној групи преко 50 година, односно половина је у старосним групама до 50 година, с тим што је само 10% руководиоца у млађе од 30 година.

- **Усавршавање и обука запослених**

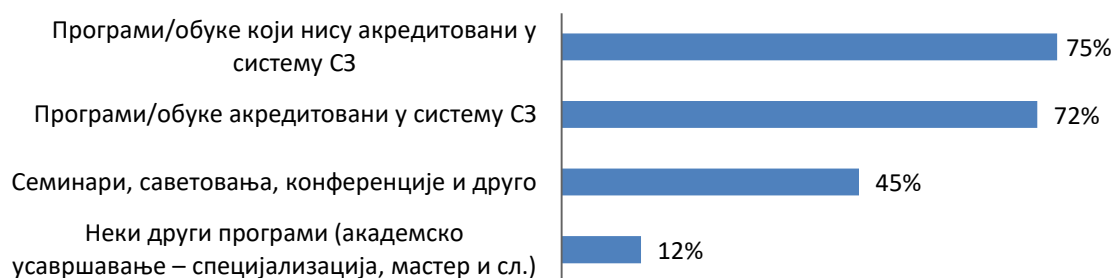
Континуирано стручно усавршавање запослених у социјалној заштити прописано је Законом и пратећим правилницима, а пре свега Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите. Закон⁴⁴ дефинише да је пружалац услуге дужан да обезбеди стручно усавршавање према плану стручног усавршавања. Правилник о минималним условима и стандардима прописује да пружалац услуге мора имати годишњи план рада⁴⁵ који, између осталог, садржи циљеве и активности усмерене на развој кадрова, односно и на њихово стручно усавршавање. Законом и правилницима посебно је наглашено да су план стручног усавршавања, па и план информисања, обавезни сегменти годишњег програма рада.

⁴⁴ Закон о социјалној заштити, члан 145.

⁴⁵ Овај план и програм, као и низ других доказа, приватни домови су прилагали у поступку лицензирања.

На основу извештаја о раду, посебно на основу наративних извештаја, изводи се закључак да су стручни радници, у континуитету унапређивали знања и вештине. Скоро три четвртине, односно 72% стручних радника је похађало акредитоване програме обуке, а 75% је похађало програме који нису акредитовани у систему социјалне заштите. Овде треба имати у виду да се у ову групу, осим програма обуке који су акредитовани у другим системима, сврставју и тематски фокусиране обуке намењене стручним радницима које Комора социјалне заштите категоризује, признаје/вреднује као метод стручног усавршавања. Скоро половина стручних радника из приватних домова је учествовала на семинарима, саветовањима, конференцијама, итд. Неке друге програме усавршавања похађало је 12% стручних радника и сарадника у приватним домовима.

Графикон бр. 15: Стручно усавршавање ангажованих радника, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

План развоја кадрова, односно стручног усавршавања је обавезан документ за све лиценциране пружаоце услуга. То је један од императива у стицању и одржавању лиценце, односно права да се уопште пружа услуга домског смештаја и обавезе да се одржава прописани ниво квалитета. Четвртина приватних домова, односно 26%, нема план стручног усавршавања за наредну годину (2017. годину). Овај податак указује на пропусте и недостатке у менаџменту услуге.

Важни аспекти као што су: стручно обучено, хумано особље, животни простор корисника који је у потпуности прилагођен њиховим потребама, стручни рад са корисницима (било групни или индивидуални) су нужни чиниоци онога што ће чинити једну установу социјалне заштите успешном и функционалном, а њене кориснике и сроднике корисника задовољним и спокојним. Континуирана едукација за запослене је неопходна, као и испитивање потреба запослених за едукацијама, да би се створила реална слика стања као основа за планирање стручног усавршавања (лиценца бр.053 дом Лара)

Три четвртине домова је доставило податке о приоритетним областима за унапређивање знања и вештина ангажованих радника у 2017. години. Издвајају се потребе за усавршавањима у области комуникације, третмана и рада са дементним и корисницима којима су дијагностиковане одређене болести, попут Алсхајмерове и Паркинсонове. За разлику од претходне извештајне године, значајно је више уочених потреба у области управљања људским ресурсима, у потребама за додатним знањима и вештинама у превладавању стреса, сагоревању на послу, интерном мониторингу и евалуацији, супервизијској подршци и унапређењу комуникације свих ангажованих на пружању услуге смештаја.

Широка је и леза исказаних потреба за унапређењем знања и вештина у областима: спровођење стручног поступка, процена потреба корисника, израда индивидуалних планова услуге, покретање поступка за утврђивање старатељске заштите, превенција и заштита од насиља, организовање и мотивисање корисника за друштвене активности, радна и окупациона терапија, вештине у раду са тешко прилагодљивим корисницима, као и у области унапређења рада са сродницима.

II КОРИСНИЦИ УСЛУГЕ СМЕШТАЈА У ПРИВАТНИМ ДОМОВИМА

- Демографске и социјалне одлике корисника

У приватним лиценцираним домовима за одрасле и старије, током 2016. године је било на смештају 6.298 корисника, а на дан 31.12. 2016. године је било 3.296 корисника.

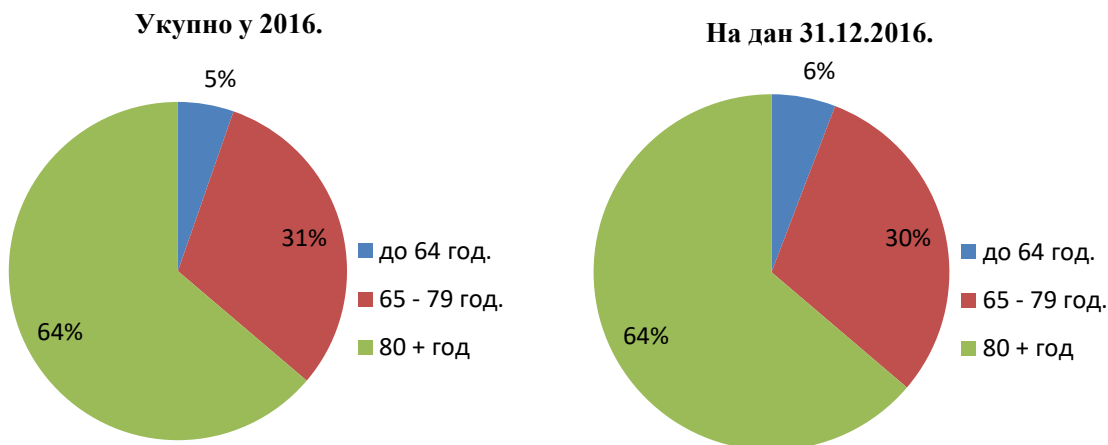
Табела бр. 2: Приватни домови за смештај одраслих и старијих, лиценцирани капацитет и број корисника, 2015. и 2016. година

Услуга домског смештаја одраслих и старијих корисника				
Приватни домови	Капацитет	Укупно корисника	Нови корисници	Корисника на дан 31.12.
2015. година	2.078	2.524	1.220	1.304
2016. година	4.195	6.298	3.839	3.296

Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Старосна структура корисника се посматра кроз карактеристике три старосне групе: одрасли (до 65 године), старији од 65 до навршене 79 године и група корисника старијих од 80. година живота.

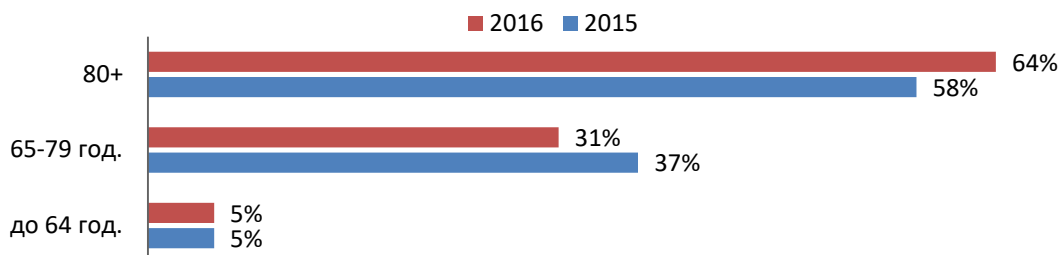
Графикони бр. 16 и 16а: Старосна структура укупног броја корисника и корисника на дан 31.12.2016. године



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

У заступљености корисничке групе одраслих, нама промена у односу податке из прошле, 2015. године. У приватним домовима за одрасле и старије, услугу смештаја користи 5% одраслих корисника. Уочава се промена у корисничкој групи старијих од 80 година.

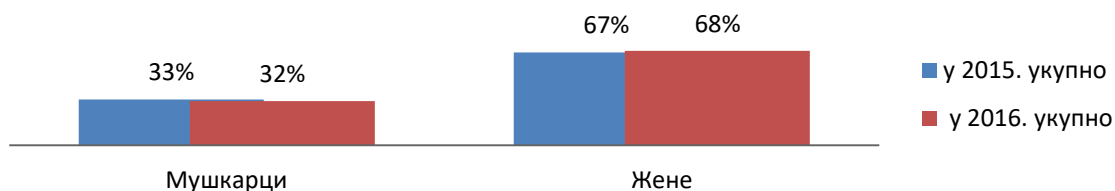
Графикон бр.17: Упоредни преглед старосне структуре корисника, 2015. и 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Ако се посматра структура корисника према **полу**, значајно је више жена од мушкараца. У односу на укупан број корисника, током 2016. године, две трећине корисника су биле жене. У односу на прошлу извештајну годину нема разлике у полној структури укупног броја корисника.

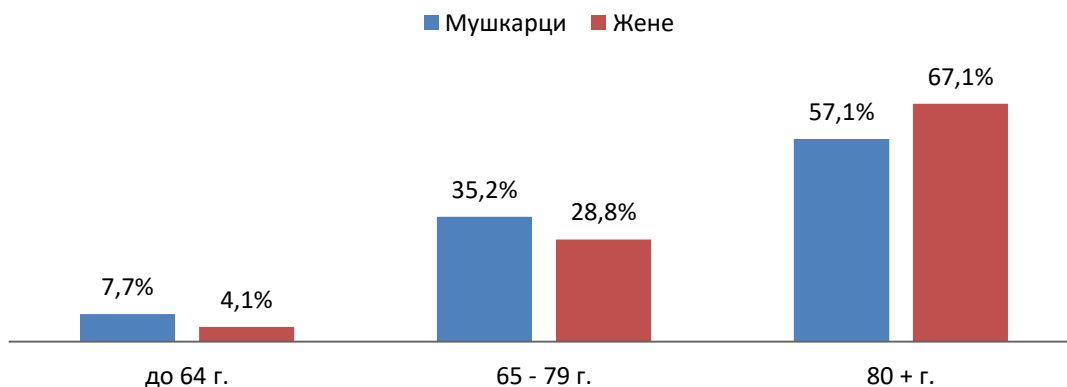
Графикон бр. 18: Структура корисника према полу, 2015. и 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Када се посматра полна структура у односу на старосне групе корисника, разлике су најизраженије у групи одраслих. У групи мушкараца је 7,7% одраслих корисника, док је у групи жена 4,1% одраслих корисница. У овој корисничкој групи скоро да је двоструко више мушкараца - 7,7% у односу на 4,1% жена. У корисничкој групи жена, две трећине је корисница старијих од 80 година. Имајући у виду статистичке податке просечној старости и очекиваним годинама живота према полу у општој популацији Србије, већа заступљеност жена корисника у старосној групи старијих од 80 година, јесте очекивана.

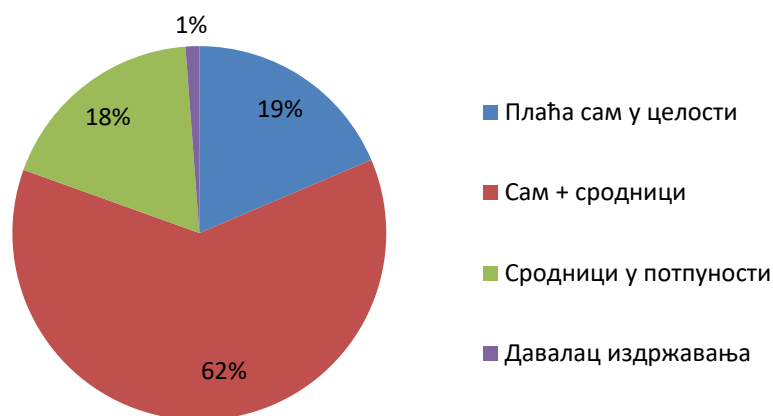
Графикон бр. 19: Старосна структура корисника према полу, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

У односу на начин плаћања смештаја, 62% корисника смештај у дому финансирају сопственим средствима и уз помоћ породице и сродника. Када се пореде подаци из 2015. године, заступљеност ових корисника је у блажем порасту. Скоро да је уједначена заступљеност корисника који свој смештај финансирају потпуно самостално и оних корисника чији смештај у целости финансирају сродници. Када се посматрају корисници који сопственим средствима финансирају смештај, може се закључити да нема промена у односу на прошлу годину. У наративним извештајима се наводи да је све више држављана Србије, који се после вишедеценијског живота и рада у иностранству, опредељују да пензионерске дане проводе у приватним домовима. У наративним извештајима, такође се наводи, да ова корисничка група може и хоће да плати смештај вишег стандарда, што је једна од смерница унапређења услуге у приватном сектору. Као и прошле извештајне године, за 1% корисника трошкове смештаја плаћају даваоци издржавања, по основу склопљених уговора.

Графикон бр. 20: Структура корисника према начину плаћања смештаја, 2016. година



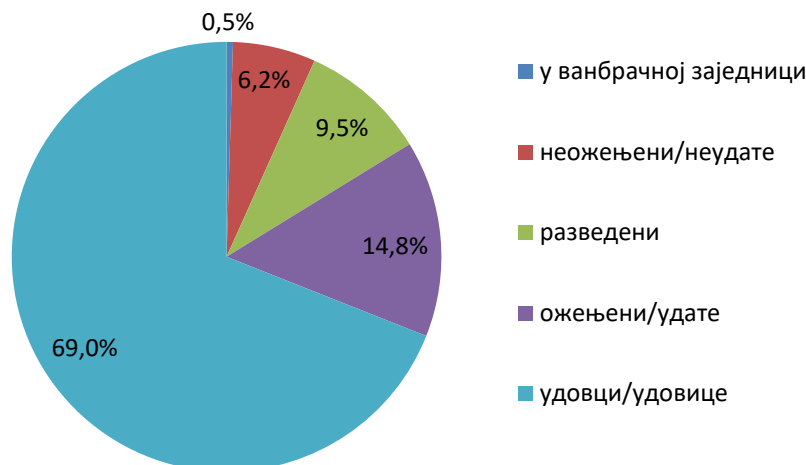
Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

На дан 31.12.2016. године у процедури за смештај било је 92 захтева, односно толико је потенцијалних корисника по основу утврђених приоритета и листе чекања, а услед недостатка расположивих капацитета, чекало на смештај. У поређењу са претходном извештајном годином, било је скоро три пута више корисника на листи чекања. Занемарљив постотак приватних домова је на дан 31.12.2016. године имао попуњене капацитете у потпуности. Из наративних извештаја се закључује да се листе чекања делом односе на ситуације када су договори о смештају постигнути и направљена процена потреба, а за потенцијалног корисника се чека отпуст из болнице. Међу особама које су 31.12.2016. године биле на листи чекања, било је 35 функционално независних и 57 функционално зависних потенцијалних корисника.

- **Специфичне карактеристике корисника**

Брачни статус корисника пред смештај у дом: Највише корисника је имало брачни статус удовац/удовица, односно 69% корисника. Другу групу по заступљености, односно 15% чине корисници који су пре смештаја у дом живели са брачним другом у заједничком домаћинству. Трећу групу чини 9,5% корисника који су разведени, а четврту групу, од 6% чине корисници који нису живели у партнерским заједницама. Када се пореде подаци из ретходне 2015. извештајне године, нема значајнијих разлика према овом критеријуму.

Графикон бр. 21: Структура корисника према брачном статусу пре смештаја у дом, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Међу корисницима који су изгубили партнера пре него што су дошли у дом (удовци и удовице), 75% је жена. Више је мушкараца само у групи корисника који су пре смештаја у дом живели у партнерској заједници - 60% према 40% жена. Када се према овом параметру пореде подаци, скоро да нема одступања у односу на упоредну извештајну годину.

Породични статус корисника пред смештај у дом: Укупно 48% корисника је пре смештаја у дом живело у самачким домаћинствима. У породичном окружењу, са децом/унуцима живело је 30% корисника. Са партнером је живело 15% корисника, а са другим сродницима 5% корисника.

Табела бр. 3: Породични статус корисника пре смештаја у дом, 2015. и 2016. година

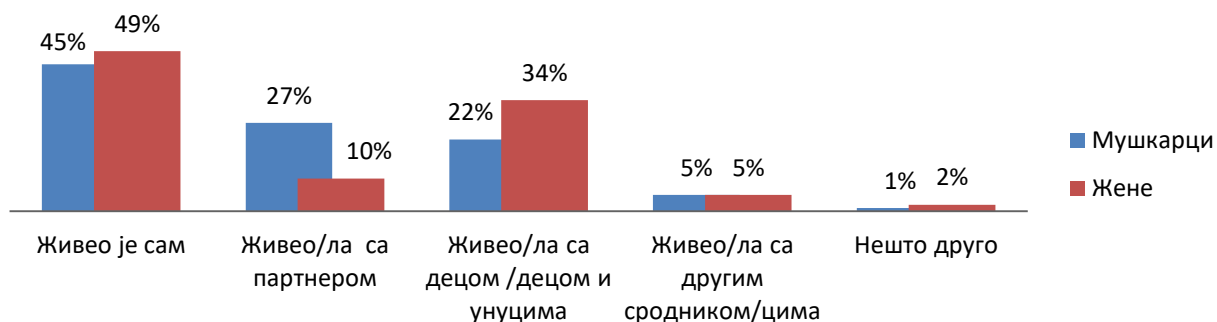
Породични статус	2015.г	2016.г
Корисници живели сами или Самачко домаћинство	41%	48%
Корисници живели са децом и унуцима	37%	30%
Корисници живели са партнером или боље Брачна/ванбрачна заједница	13%	15%
Корисници живели у породици са са другим сродницима	5%	5%
Друго, мешовито	4%	2%

Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

У односу на претходну извештајну годину, расте број корисника који су пре смештаја у дом живели у самачким домаћинствима.

Када се посматра полна структура корисника у односу на породични статус пред смештај у дом, жене су заступљеније у групама корисника самачких домаћинстава и групи оних који су живели са потомцима. У групи корисника који су пре смештаја живели у партнерским заједницама, знатно је више мушкараца него жена.

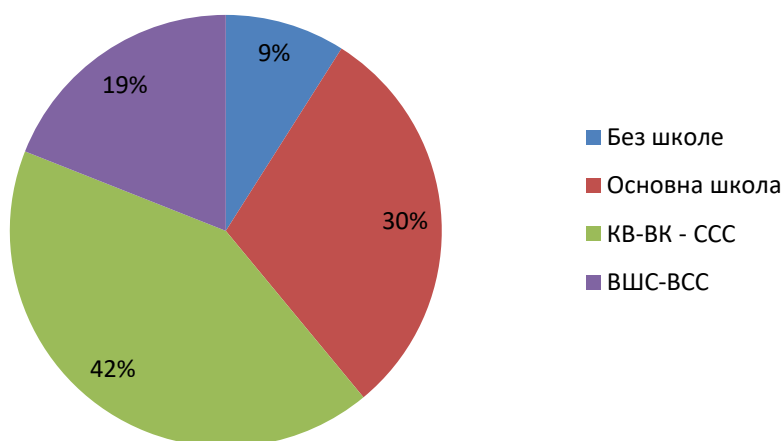
Графикон бр. 22: Структура корисника у односу на породични статус, према полу, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Образовни статус корисника: Највише, односно 42% корисника је са средњом школском спремом, висококвалификованих и квалификованих радника. Мало мање од трећине, односно 30% корисника има основношколско образовање. Високу и вишу школу има 19%, а без школе је 9% корисника. Нема значајнијих одступања при поређењу података са претходном извештајном годином.

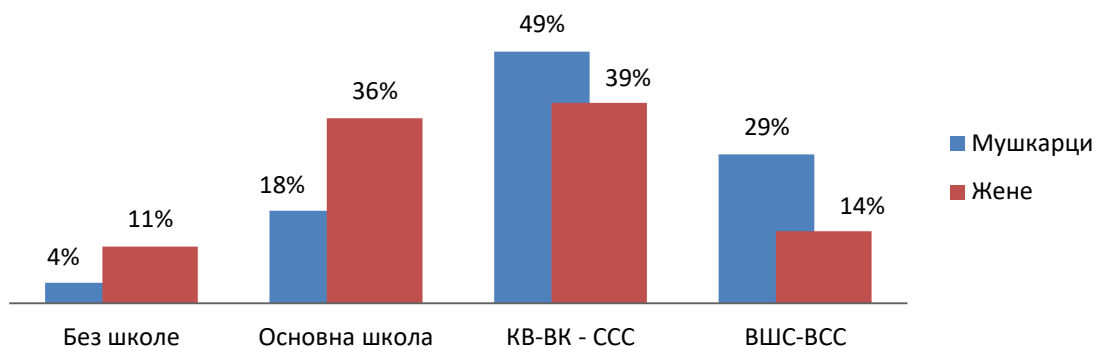
Графикон бр.23 : Структура према образовном статусу - укупно корисника, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Ако се анализира полна структура у односу на образовни статус корисника, уочљиве су неке разлике. Од укупног броја жена на смештају, највише жена, односно 39% је са средњом стручном спремом, а слично је и са мушкарцима, и њих је највише у овој групи. Друга група по заступљености, око трећина жена је у групи са основношколским образовањем (36%). У групи мушкараца, друга по заступљености је група високо образованих (29%). Високообразованих жена је мало више (14%) него оних без школе (11%). У групи корисника без школе, три пута више је жена (4% мушкараца и 11% жена).

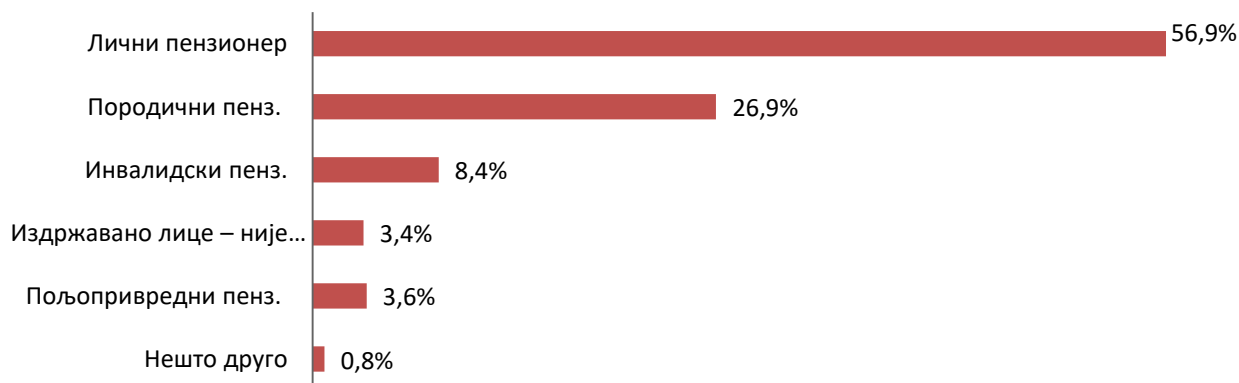
Графикон бр. 24: Полна структура корисника према образовном статусу, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Пензијски статус: Више од половине корисника, односно 57% је у групи личних пензионера. Примаоци породичне пензије су чинили мало више од четвртине укупног броја корисника, а међу примаоцима породичне пензије су са 93% заступљене жене. Инвалидских пензионера је око 8% што је 5% мање него прошле извештајне године. У групи издржаваних лица било је око 3% корисника, што је такође мало мање него претходне године.

Графикон бр. 25: Структура корисника према пензијском статусу на дан 31.12. 2016. године



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Када се посматра пензијски статус корисника на дан 31.12.2016. године, разлике према полу су значајно изражене најпре у групи старијих корисника, а има их и у групи одраслих. У старосној групи одраслих незнатна је разлика међу личним пензионерима према полу. Половина одраслих корисника мушкараца има статус инвалидског пензионера, а исти статус има 36% жена. Породичних пензионера мушкараца, међу одраслим корисницима је 11%, док је са овим пензијским статусом 24% одраслих корисница.

У групи старијих корисника нема значајнијих разлика у структури према полу, изузев у групама пољопривредних пензионера и издржаваних лица. Старији корисници мушкарци су најпре лични пензионери 83%, затим инвалидски пензионери 11%, а породичних пензионера је тек 2% старијих корисника. Половина старијих корисница су личне пензионерке, 37% прима породичне пензије, а 5% корисница су инвалидске пензионерке.

Табела бр. 6: Полна структура корисника у односу на пензијски статус, на дан 31.12.2016. године

Пензијски статус	Одрасли		Старији	
	Мушкарци	Жене	Мушкарци	Жене
Лични пензионер	22%	25%	83%	50%
Инвалидски пензионер	51%	36%	11%	5%
Породични пензионер	11%	24%	2%	37%
Пољопривредни пензионер	0	0	3%	4%
Издржавано лице – није пензионер	11%	11%	1%	3%
Нешто друго	5%	4%	0%	1%

Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Корисници према месту пребивалишта пред смештај у дом: Већина, односно 72% корисника се опредељује за смештај у установу која се налази у њиховом ближем окружењу. У поређењу са претходном извештајном годином, нема значајнијих разлика.

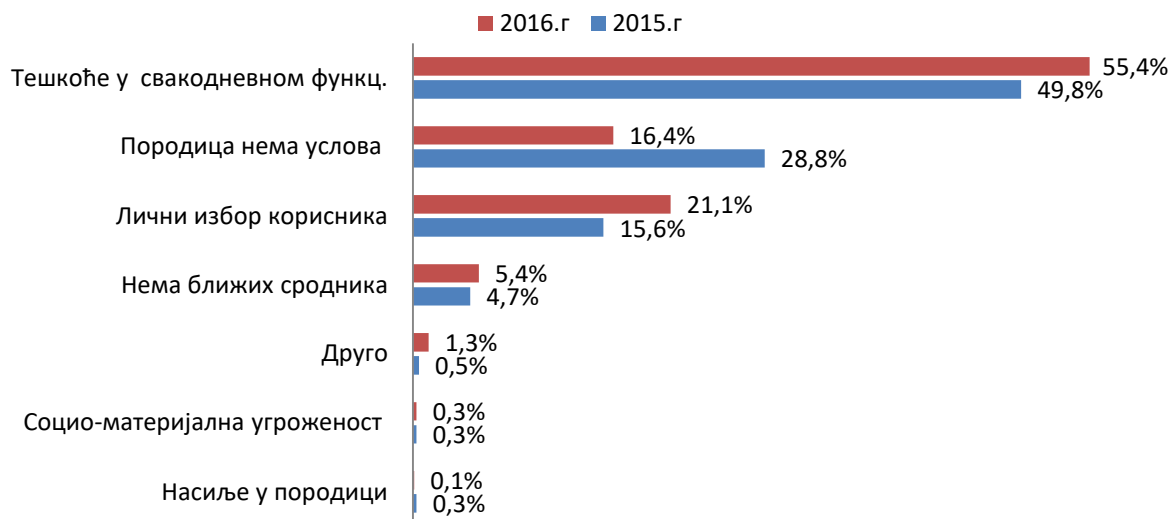
Више од четвртине корисника долази из средина ван округа у којем се дом налази. За ове кориснике од значаја је пријава боравка на адреси установе како би корисници лакше и ефикасније остваривали права из области здравствене заштите.

Корисници према разлогу смештаја у дом: Више од половине корисника, 55% корисника, за смештај у установу се опредељује услед тешкоћа у свакодневном функционисању, односно немогућности да несметано и безбедно живи у свом дому. За 21% корисника смештај у дом је био лични избор. Квалификацију личног избора корисника треба схватити као одлуку, лични избор корисника да буде у дому на смештају, без обзира да ли је породица била у могућности и имала услове да води бригу о њему. За 16% корисника породица није била у могућности, није имала услова да води бригу о њима. Ближих сродника није имало 5% корисника, па су се због тога определили за смештај у дом.

За смештај у дом, услед изложености насиљу у породици или социо-материјалне угрожености, определило се 112 корисника (у односу на укупан број корисника то је 0,5%). Због насиља у породици, за смештај у дом се определило 4 корисника (три жене и један мушкарац). Претходне године, услед изложености породичном насиљу, на смештај у дом се определило 8 корисника (шест жена и два мушкараца).

У графикону који следи дат је упоредни преглед разлога за смештај у дом за укупан број корисника у посматраним извештајним периодима. У односу на претходну годину, више је корисника који су се за смештај у дом определили зато што је породица имала тешкоћа у обезбеђивању потребне бриге и неге, као и број корисника којима је смештај био лични избор. Уочљиво мање је корисника који се за смештај опредељују зато што породица нема услова да обезбеди несметано функционисање и безбедно окружење у складу са потребама корисника.

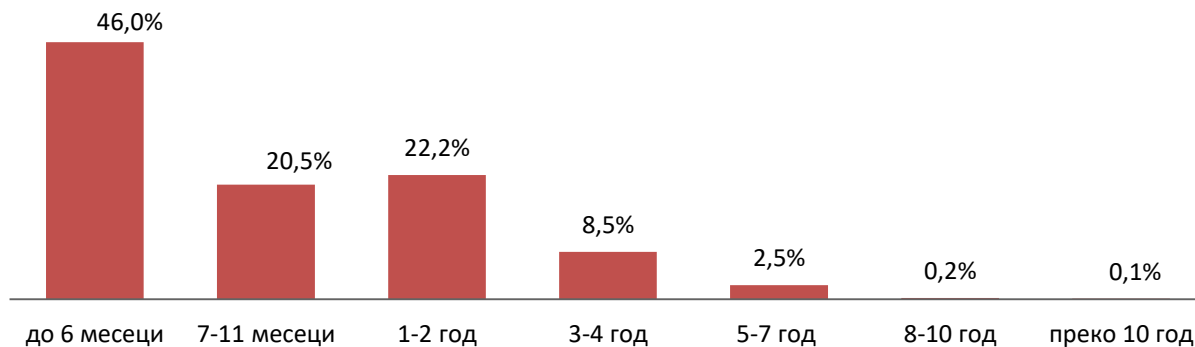
Графикон бр. 26: Структура корисника према разлогу смештаја у дом – упоредни преглед, укупно корисника, 2015. и 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Корисници према дужини боравка у дому: Половина, 46% од укупног броја корисника јесу корисници који су услугу смештаја користили мање од шест месеци. Петина корисника је на смештају од шест месеци до годину дана, а једну до две године, услугу користи 22% корисника. Дуже од две године на смештају је 11% корисника.

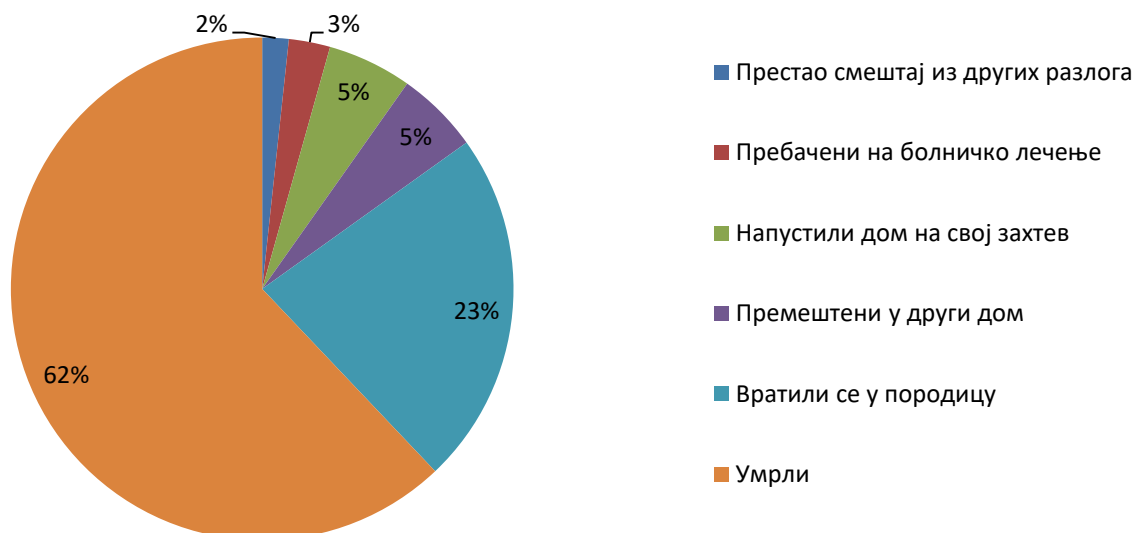
Графикон бр. 27: Корисници према дужини боравка у дому- укупно корисника, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Када се посматра дужина боравка корисника у установи, за 2016. годину као и за претходну, треба имати у виду да је релативно значајан број домова испунио формално правне услове за пружање услуге и стекао лиценцу за рад током 2016. године, или неколико месеци раније. Овај податак је од значаја за групу корисника која услугу користи до годину дана. У односу на претходну извештајну годину расте број корисника који услугу користе дуже од две године. Овај податак треба посматрати у контексту чињенице да је међу новолиценцираним домовима у 2016. години значајан број домова који су претходно радили по основу дозволе/решења надлежног министарства.

Графикон бр.28: Корисници који услугу користе краће од 6 месеци, према разлогу за престанак смештаја, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Од укупно 1.770 корисника који су напустили дом, а услугу су користили мање од 6 месеци, 62% корисника је умрло. У своје породице се вратило 23% корисника, а 15% корисника је напустило дом на свој захтев, отишло у други дом или упућено на дуже болничко лечење. Смештај је престао из других разлога за 2% корисника. У приватним домовима, како се у наративним извештајима наводи, у друге разлоге се сврставају ситуације када породица и корисник нису више у могућности да плаћају услугу смештаја.

У табели која следи дат је приказ разлога за престанак смештаја према старосним групама, за кориснике који су на смештају били краће од 6 месеци. У хијерархији разлога, посматрано према према старосним групама, нема значајнијих разлика.

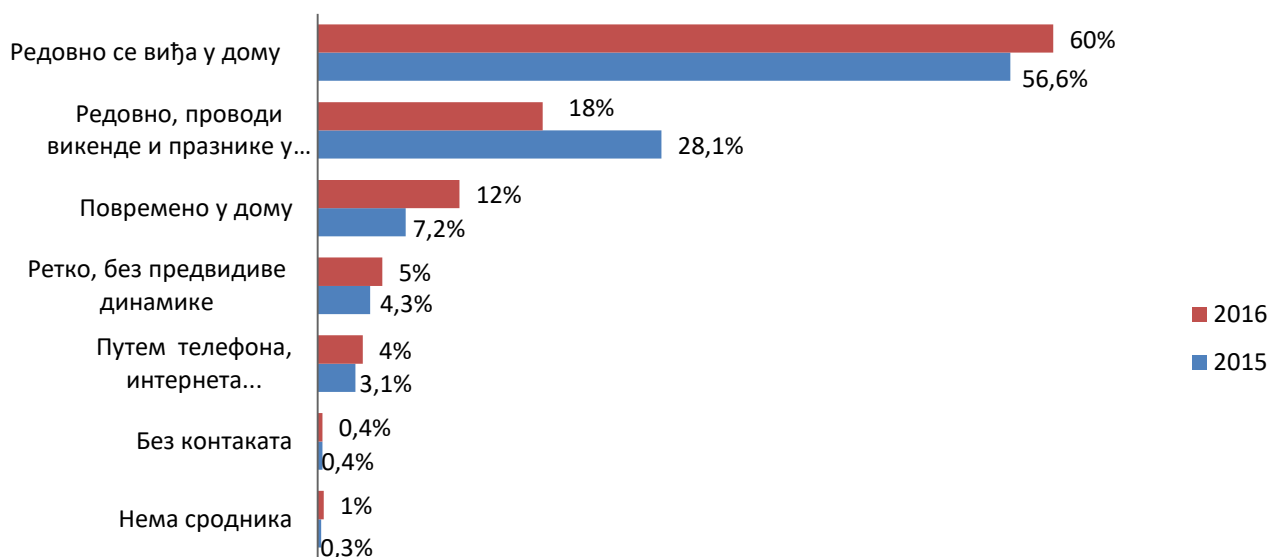
Табела бр. 7: Разлози за престанак смештаја корисника који су услугу користили краће од 6 месеци према старости, 2016. година

Разлог за престанак смештаја	до 64 г.	65 - 79 г.	80 + г.
Умрли	47%	57%	67%
Вратили се у породицу	27%	28%	19%
Напустили дом на свој захтев	9%	6%	5%
Премештени у други дом	11%	5%	5%
Престао смештај из других разлога	4%	1%	2%
Пребачени на болничко лечење	2%	3%	2%

Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Корисници према начину одржавања контаката са сродницима: Редовно контактира са сродницима и себи значајним особама, било да их сродници посећују у дому или да корисници са њима проводе празнике и викенде ван дома 78,5% корисника. Празнике и викенде у породичном дому редовно проводи 18% корисника. Повремено, мање од једном месечно, са сродницима контактира 12% корисника, 10% корисника са сродницима контактира ретко, без устаљене динамике, директно, телефоном или скајпом. У поређењу са подацима из претходне године, мало је више корисника које сродници редовно посећују у дому, а знатно мање је корисника који викенде и празнике проводе у дому породице.

Графикон бр. 29: Корисници према начину и динамици одржавања контаката са сродницима – упоредни преглед за укупан број корисника, 2015. и 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

У табели која следи дат је преглед динамике и начина одржавања контаката у односу на старосну структуру корисника.

Табела бр. 8: Корисници према начину одржавања контаката са сродницима у односу на старост, 2016. година

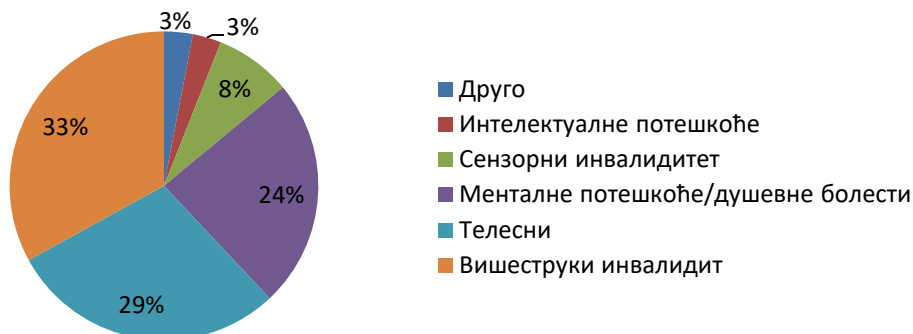
Динамика и начин одржавања контаката	до 64.г	65 - 79 г	80 + г	Укупно
Редовно у дому	60%	59%	61%	60%
Редовно и проводи викенде и празнике у породици	20%	22%	17%	18%
Повремено у дому	10%	9%	13%	12%
Ретко, без предвидљиве динамике	4%	5%	5%	5%
Не виђа се, али контактирају (телефон, интернет, итд.)	3%	4%	4%	4%
Нема сродника	2%	0,40%	0,40%	0,48%
Без контаката	1%	1%	0,25%	0,40%

Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

У начину и динамици одржавања контаката са сродницима, нема битних разлика са аспекта старости корисника.

Анализом појединачних извештаја о раду закључује се да је 97% корисника у приватним домовима суочено са **неком врстом инвалидитета или сметње у функционисању**. Највише корисника, 33% је са вишеструким сметњама.

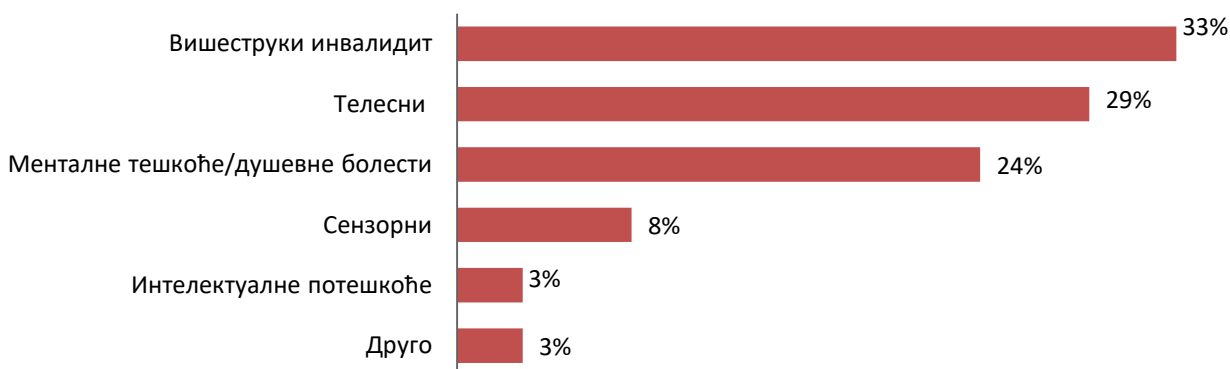
Графикон бр. 30: Корисници према врстама инвалидитета, душевним болестима и старости, на дан 31.12.2016. године



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

У односу на врсту потешкоћа, осим у групи корисника са интелектуалним потешкоћама, у свим другим групама доминирају корисници са преко 80 година живота. У групи корисника са интелектуалним потешкоћама, половина је корисника од 65 до 79 година живота. Са телесним инвалидитетом је 29% корисника, што је за један постотак више него у претходној извештајној години. Четвртина корисника, 24% је са менталним тешкоћама/душевним болестима. Две трећине корисника са менталним тешкоћама - 66% је старије од 80 година. Са интелектуалним потешкоћама је 3% корисника, што је дупло мање него претходне године.

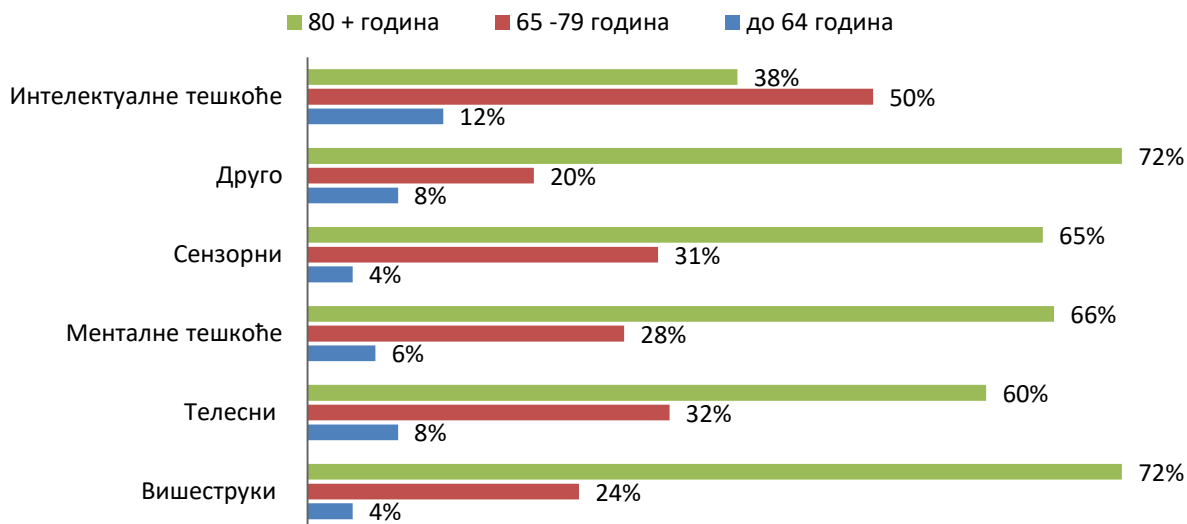
Графикон бр. 31: Структура корисника према врсти инвалидитета и потешкоћама, 2016.година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Корисника са менталним и интелектуалним тешкоћама, са душевним болестима и другим сличним проблемима у свакодневном функционисању има 60% корисника. У поређењу са претходном годином, уочавају се мање разлике и осцилације у заступљености појединачних проблема, али је суштински непромењена чињеница да структура корисника имплицира висок ниво вештина и компетенција особља, како стручних радника, неговатељског и сваког другог, пратећег особља.

Графикон бр. 32: Старосна структура корисника у односу на врсту инвалидитета и болест, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

III ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ ДОМСКОГ СМЕШТАЈА

Сврха домског смештаја је задовољавање индивидуалних потреба одраслих и старијих лица⁴⁶ која имају тешкоће у самосталном функционисању, а којима се у оквиру установе за смештај може обезбедити потпунија подршка и услови за задовољавање свакодневних потреба⁴⁷.

Услугом домског смештаја се обезбеђује сигуран смештај за старије и одрасле особе, социјалне услуге из делатности институције и окружење у коме су доступне разноврсне социјалне и здравствене услуге у складу са идентификованим потребама корисника. Пружалац услуге је у обавези да обезбеђује пун приступ корисника здравственим, психолошким и осталим услугама у складу са процењеним потребама. Услуге домског смештаја пружају се на начине који обезбеђују одржавање највишег нивоа независности и самосталног функционисања корисника, на начин који не дискриминише нити експлоатише кориснике. За услуге које су корисницима потребне, а установа их не обезбеђује сопственим ресурсима, могу се по уговору ангажовати и други појединци, односно службе у заједници.

- **Физичка доступност и услови становања**

Сви лиценцирани домови за одрасле и старије, било да им је оснивач Република Србија или друго правно или физичко лице, у поступку лиценцирања су приложили доказе да испуњавају захтеве дефинисане Правилником о минималним условима и стандардима. Битан услов за добијање лиценце је управо испуњеност стандарда који се односе на физичку доступност и услове становања у дому. То значи да лиценцирани приватни домови, на које се односи ова анализа о раду у 2016. години, испуњавају следеће услове:

⁴⁶ Домски смештај је на располагању лицима са навршених 65 година живота, која услед ограничења способности имају тешкоћа да живе самостално без целодневне подршке, неге или надзора. Ова услуга доступна је и одраслим особама, млађим од 65 година, а са навршених 18 година живота, које услед физичког или чулног инвалидитета, интелектуалних оштећења или менталних потешкоћа имају потребу за интензивним надзором, негом и подршком током 24 часа.

⁴⁷ Корисницима на смештају обезбеђује се двадесетчетворочасовни надзор и подршка ради одржања квалитета живота у складу са идентификованим индивидуалним потребама.

Локација и инфраструктура: Објекат се налази у насељеном месту и доступном за јавни превоз; прилази објекту, као и све просторије које су корисницима на располагању, приступачни су за кориснике који се отежано крећу и за самостално кретање корисника инвалидских колица и других помагала; у складу са потребама корисника, обезбеђују се услови за рекреацију, физикалну и радно-окупациону терапију и сусрете и контакте са члановима породице и другим лицима значајним за корисника; пружалац услуге за смештај одраслих и старијих са менталним и интелектуалним тешкоћама, обезбеђује простор за појачан надзор са природним осветљењем, одговарајућом температуром и опремом која обезбеђује удобност и онемогућава самоповређивање корисника; обезбеђује се и просторија за изолацију преминулих корисника, у складу са стандардима предвиђеним посебним прописима.

Услови становања: Лежајеви у спаваоници су прилагођени потребама корисника према степену подршке, простор у спаваоницама такође. Објекат има просторију за несметане сусрете и дружења корисника и лица из блиског окружења. У једној спаваоници смештена су највише четири корисника. За кориснике са отежаним кретањем изнад кревета су уграђени рукохвати, а обезбеђена је и опрема која омогућава сервирање obroka у кревету.

Одржавање хигијене: Заједничке просторије, као и собе у којима живе корисници и припадајуће санитарне просторије свакодневно се чисте. У складу са својим способностима, корисници активно учествују у одржавању личне хигијене и хигијене простора у којем бораве.

Исхрана: Обезбеђују се најмање три obroka дневно и две ужине по потреби и у складу са нутриционистичким стандардима. У зависности од корисничке групе или упутства лекара, обезбеђује се и више obroka. Исхрана корисника обезбеђује се према недељном јеловнику, који се саставља у складу са нутриционистичким стандардима, а уз учешће корисника, и истакнут је на видном месту. За послуживање хране, објекат има одговарајућу трпезарију.

• Стручни послови у приватним домовима за одрасле и старије

Правилник о минималним условима и стандардима, у делу функционалних стандарда, дефинише стручне поступке и мере, које доприносе бољем квалитету пружених услуга и континуираном развоју особља. Основни стручни поступци су: пријем корисника; процена потреба корисника и примереност услуге која се нуди у задовољењу корисникових потреба; израда индивидуалног плана заштите и периодични поновни преглед⁴⁸; старатељска заштита; рестриктивни поступци и мере; заштита од насиља.

а) Пријем, процена потреба корисника и индивидуално планирање

Током 2016. године, сачињено је 4.760 процена потреба корисника (процене и ревизије индивидуалних планова услуге). Закључује се да је стручни поступак процене потреба корисника и примерености услуге која се пружа, спроведен за новопримљене кориснике у 2016. години, као и за део корисника који су услугу користили дуже од годину дана. Када се упореде подаци о броју спроведених стручних поступака процене, са подацима о броју новопримљених и корисника који су напустили установу, закључује се да поступак ревизије индивидуалних планова није спроведен код корисника који су услугу смештаја користили краће од правилником дефинисаног рока за спровођење овог стручног поступка⁴⁹.

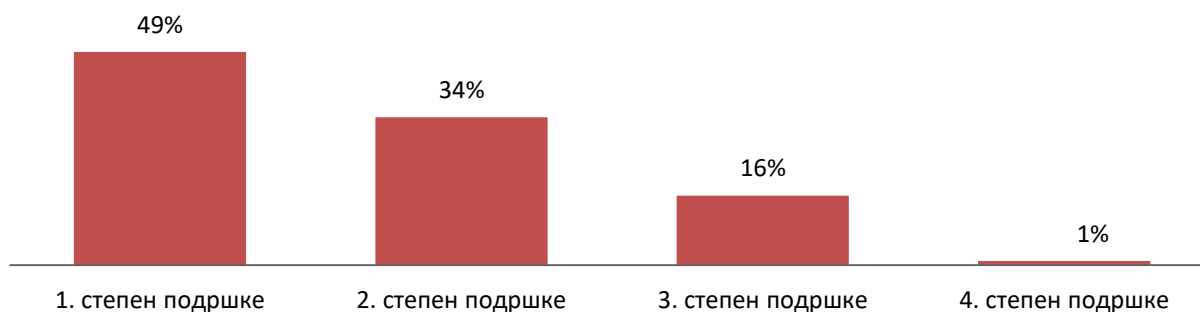
⁴⁸ За услугу смештаја одраслих и старијих, поновни преглед се ради најмање једном годишње, после којег следи ревидирање постијећег и израда новог индивидуалног плана услуге.

⁴⁹ Правилник о минималним условима и стандардима, члан 13: Процена започиње непосредно након пријема и окончава се у року до десет дана. Током процене пружа се услуга, односно реализују се активности у складу са утврђеним приоритетним потребама корисника. У односу на резултате процене одређује се степен подршке кориснику и израђује индивидуални план услуге.

Смештај у приватним домовима се врши по основу директног уговарања са корисником, или њему значајном особом⁵⁰, за разлику од смештаја у установе социјалне заштите из јавног сектора где се он реализује на основу решења центра за социјални рад. То значи да је за смештај у установе из јавног сектора поступак процене корисникових потреба у смислу да је најбољи интерес корисника управо домски смештај, већ спроведен у центрима за социјални рад. Овај део стручног поступка, процену потреба за домским смештајем и могућности да установа одговори на потребе конкретног корисника, у приватном сектору обављају стручни радници запослени у овим домовима.

У графикону који следи дат је упоредни преглед процењених потреба корисника у складу са скалама потребне подршке закориснике који су користили услугу смештаја на дан 31.12.2016.

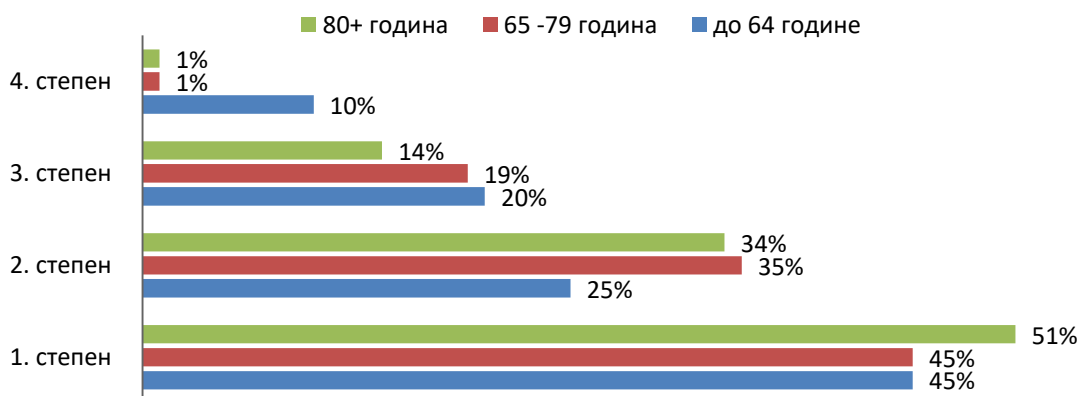
Графикон бр. 33: Структура корисника према утврђеном степену подршке, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

За свих 3.298 корисника, колико их је користило услугу смештаја 31.12.2016. године, **утврђен је степен подршке**. За 49 % корисника утврђен је највиши, први степен потребне подршке. Други степен потребне подршке утврђен је за 34% корисника, а трећи и четврти степен за укупно 17% корисника. Тек за 1% корисника је процењен четврти степен подршке. У поређењу са сродним подацима из претходне извештајне године, нема значајнијих разлика, осим у групи корисника којима је потребан четврти степен подршке. Треба имати у виду да је у 2016. години, генерално удвостручен број корисника, па је тако и значајно више корисника на смештају којима је процењена потреба за првим и другим степеном подршке (2.720 у 2016. у односу на 1.406 у 2015. години).

Графикон бр. 34: Корисници према утврђеном степену подршке у односу на старост, на дан 31.12.2016. године



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

⁵⁰ Стручни поступак пријема и процене потреба корисника, у свим па и у приватним домовима за одрасле и старије, према Правилнику, спроводе стручни радници ангажовани у овим установама.

Индивидуални планови услуге, према појединачним извештајима о раду приватних домова, сачињени су за 78% корисника који су користили услугу смештаја. Израда индивидуалног плана услуге нормативно је уређена, и обавезни је део стручног поступка. У претходној извештајној години индивидуални планови услуге били су урађени за 76% корисника услуге.

б) Старатељска заштита

Под старатељском заштитом је мање од 18% корисника што је за три постотка више у односу на претходну годину. Имајући у виду да је укупан број корисника у 2016. години скоро троструко већи, тако је и број корисника који су под старатељском заштитом скоро утростручен.

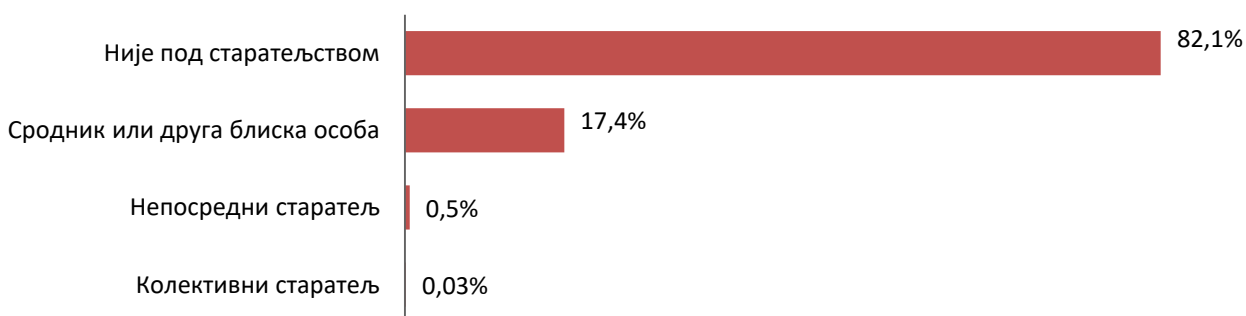
Табела бр. 9: Корисници према старатељској заштити, 2015. и 2016. година

Старатељска заштита	2015	2016
Колективни старатељ	0,3%	0,03%
Непосредни старатељ	0,5%	0,5%
Сродник или друга блиска особа	14,1%	17,4%
Није под старатељством	85,1%	82,1%

Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

У 2016. години под старатељством је било 1.130 корисника, а у 2015. години неки од облика старатељске заштите је примењен код 365 корисника. За већину њих, односно за 17% од укупног броја корисника на смештају, старатељ је сродник или нека друга блиска особа. Под старатељском заштитом није 82% корисника.

Графикон бр. 35: Старатељска заштита, укупан број корисника, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

У наративним извештајима већина домова наводи проблеме са којима се у пракси суочава при регулисању старатељске заштите, посебно у поступцима за покретање привременог старатељства. Наиме, примедбе се углавном односе на неуједначену праксу у центрима за социјални рад, па и на дискриминишући однос према колегама и корисницима услуге у приватним домовима. Други аспект практичних проблема је несарадљивост сродника.

в) Рестриктивни поступци и мере и заштита од насиља

Према појединачним извештајима о раду приватних лиценцираних домова **рестриктивни поступци и мере**, су примењивани у 162 случаја. У поступку лиценцирања домова су били у обавези да доставе процедуру о посебним мерама ради осигурања безбедности корисника погођених

деменцијом, душевним болестима, менталним сметњама, поремећајем понашања, или неким другим проблемима управљања понашањем, уколико је то релевантно са становишта услуге за чије се пружање тражи лиценца. У претходној извештајној години, домови су известили да није било примене рестриктивних мера, што је с обзиром на структуру потешкоћа и болести корисника на смештају, пре одраз квалитета самог извештаја него што је одраз реалних потреба за применом ових мера у домовима.

У току 2016. године у дому је над 20 корисника примењен неки од видова рестриктивних мера (табела 24). Претежно се ради о корисницима који су, или у поступку лишења, или су лишени пословне способности. (лиценца бр.080 Царски конак)

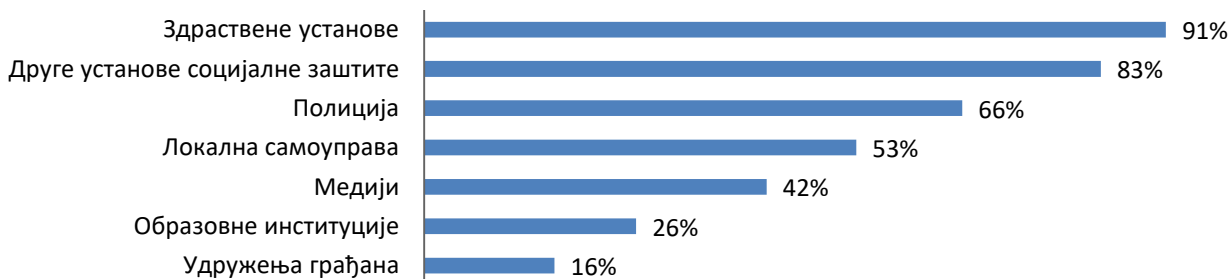
У протеклој години је било примене рестриктивних мера, које су се односиле на ограничавање кретања, одузимање маказа, одузимања лекова и физичког спутавања лица која су испољавала аутоагресивност. (лиценца бр.012 Јела дом)

За извештавање о **насиљу** над корисницима, у 2016. години је направљен помак у смислу да су у извештајима неких домова наведени подаци о извршеном насиљу. Ово у претходној извештајној години није био случај, тада ниједан дом није навео да је било евидентираног насиља. Збирни подаци кажу да је забележено насиље над 10 старијих корисника, међу којима је девет корисника старије од 80 година. Органу старатељства није упућена ниједна пријава/жалба. У следећем питању, где је требало навести жртве у односу на врсту насиља, евидентира се 14 жртава: 10 жртава физичког насиља, по једна жртва психичког насиља и занемаривања и две жртве економског насиља. У збирној евиденцији жртава у односу на починиоца насиља, наводи се осам корисника који су претрпели насиље од других корисника или од особа ван установе. Наводе се три поднете кривичне пријаве, две за занемаривање и једна за економско насиље.

- **Сарадња са другим актерима**

У појединачним извештајима о раду највише се истиче уређена сарадња са здравственим установама, најчешће су то протоколи са локалним домовима здравља у којима корисници домског смештаја остварују своја права из области примарне здравствене заштите, затим службе хитне помоћи, приватне клинике и специјалистичке ординације. Истиче се добра сарадња и са другим установама социјалне заштите, како центрима за социјални рад, тако и установама за смештај из јавног и приватног сектора. Наводе се протоколи о сарадњи које међусобно склапају приватни домови и тако омогућују корисницима да повремено бораве у другим местима и установама.

Графикон бр. 36: Успостављена сарадња са другим актерима, 2016. година



Извор: Извештаји лиценцираних приватних домова за одрасле и старије

Када се анализира квалитет сарадње са другим службама, најпозитивније се оцењује сарадња са другим установама социјалне заштите⁵¹, а одмах затим (незнатна је разлика у оценама) сарадња са здравственим установама и МУП-ом (посебно у замени личних карата). Нешто слабије су оцене за сарадњу са органима локалне самоуправе и медијима. Најслабије је оцењена сарадња са удружењима грађана (невладиним организацијама) и образовним институцијама.

Представници невладиних организација су и ове године посетили установу и реализоване су неке заједничке активности. Углавном су то била дружења уз чај, ручни рад, разговор, песму и плес. Представници Удружења пензионера Кањижа, Удружење великих породица, Царитас, удружење „Заједено, с тобом, за њих“, друштво за окупљање младих са посебним потребама, млади припадници црквене заједнице Мартонош итд, су и ове године заједно са нашим станарима прослављали празнике.

Са основном школом Кањижа је такође успостављена сарадња и огледа се у заједничким активностима ученика седмих и осмих разреда и наших станара. Израда украсних предмета, читање поезије, ученичких литерарних радова, разговор о прошлим временима итд. У животу Дома учествују и приватна лица, сходно могућностима. Учитељица у пензији долази пре подне и борави на рецепцији где води евиденцију о посетиоцима и разговара са станарима. Све више младих се јавља да стажира или једноставно волонтирајући у нашој установи стичу искуства за будући рад. Овде би напоменули и наше добротворце, донаторе, који су материјално помогли градњу другог објекта, или су поклањали предмете и тако обогатили наш простор сликама, цвећем, намештајем, телевизорима, књигама итд. У току прошле године остварили смо средства од хуманитарне организације Р Мадјарске „Бетлехен Габор“ за стављање објекта под кров.

Локална самоуправа у Кањижи у складу са могућностима учествује у раду установе. У току 2016. године, локална самоуправа је преbacила износ од 60.000,00 у циљу одржавања различитих активности које су спровођене са старим лицима. радионице, предавања, дружења су била углавном духовног карактера. (лиценца бр.079 Баћанеум)

Девет приватних домова у извештајима наводи да је током 2016. године примало донације, најпре од појединаца (6 домова) и приватних предузетника (5 домова). Само један дом наводи на је примио донације од невладиних организација, појединаца, приватних предузетника и од локалне самоуправе.

Закључен је уговор између „Emotion Production“ и дома где је победница ТВ емисије „Коло среће“ исказала жељу да уплати донацију у новцу у складу са правилима ТВ емисије. (лиценца бр.053 дом Лара)

Установа улаже средства у промовисање услуга путем локалних телевизија, сајта, друштвених мрежа, слањем рекламног материјала Центрима за социјални рад и здравственим установама. Имамо одличну сарадњу са Центром за социјални рад Ковачица. (лиценца бр.009 Феникс Падина)

⁵¹ Неки домови, поред одличних оцена сарадње са другим установама социјалне заштите, наводе да је пракса у центрима за социјални рад неуједначена, па са неким центрима имају одличну сарадњу док са другим центрима, у решавању истоветних проблема, не успевају на постигну жељени ниво сарадње.

IV. ЗАПАЖАЊА И ПРЕПОРУКЕ

Претходна, 2016. година је друга година да приватни домови подносе годишње извештаје о раду. Половина приватних домова је стекла лиценцу током извештајне године, па је за њих израда извештаја била новина у раду. За домове који су извештавали и за 2015. годину, поступак није био новина, али је приметно отежано сналажење у њему. Домовима већег капацитета, с једне стране, проблем у извештавању чинило је непостојање адекватних електронских база података о корисницима. Изражена флукуација стручних радника који су, махом, одговорни за извештавање о стручним поступцима и структури корисника, такође је извор проблема у неким домовима. За разлику од претходне године, за 2016. годину свих 116 домова је доставило комплетне извештаје – статистичке и наративне. Домови већег капацитета и дужег искуства у пружању услуге, углавном су достављали детаљније наративне извештаје, са освртом на сопствена искуства и исходе, што указује на велику дозу посвећености и професионалнији однос. У значајном броју извештаја појављују се истоветне дескрипције са свим знацима интерпункције (нарочито у приказима стручног поступања) што указује искључиво на формално-правно испуњавање обавезе годишњег извештавања без квалитетног сагледавања и самопроцене успешности. Препорука је да се оснивачима, менаџменту и стручним радницима који су ангажовани у приватним лиценцираним домовима, подршка усмери на подизање компетенција за вођење документације и извештавање у систему социјалне заштите.

• Капацитети, флукуација корисника и организација рада

У поређењу са претходном годином, удвостручен је број приватних лиценцираних домова, а и смештајни капацитети у њима. Искоришћеност капацитета на дан 31.12.2016. је повећана за 15% и у 2016. години износи 78%, док је у претходној години, на дан 31.12.2015. године износила 63%.

Лиценцу на шест година, што значи да испуњавају све прописане услове, има трећина од укупног броја лиценцираних приватних домова. Две трећине приватних домова није испунило све прописане услове и стекло је одгачану лиценцу, махом на 5 година. Ово је веома битан моменат којем се у наредном периоду мора посветити већа пажња како се не би десило да, по истеку рокова, ресурс смештајних капацитета у приватним домовима буде значајно смањен. Препорука је да се сачини анализа узрока за добијање ограничене лиценце и кроз инструктивне састанке, обавезне за све власнике и директоре приватних домова, утврде смернице и динамика за достизање испуњености свих минималних услова.

Највише је домова са капацитетом до 30 корисника, 54% приватних домова, а најмање је домова са капацитетом преко 50 корисника, 18%. Највише приватних домова је у Београду, укупно 70 са капацитетом за смештај 2.525 корисника, што је 59% од лиценцираног капацитета свих приватних домова у Србији. По 10 приватних домова има у Суботици (274 места) и Новом Саду (238 места). Ово су уједно и градови у којима се, последњих година, бележе дуже листе чекања за смештај у домове јавног сектора.

Од укупно 6.298 корисника, колико их је током 2016. године, новопримљених је било 3.839, што чини 61% од укупног броја корисника на смештају. Домове је током године, по разним основама напустило 3.002 корисника, 48% од укупног броја корисника, а 31.12.2016. на листи чекања је било 92 корисника, троструко више него претходне, од којих је скоро две трећине било функционално зависно. Од укупног броја корисника који су напустили дом, њих 63% је, услед болести, умрло. У своје породице се вратило 20% корисника. За приватне домове, скоро да је карактеристична појава такозваног повременог смештаја, било да се одређена годишња доба (зима) проводи у домовима, одређени период рехабилитације после болничког лечења, или краћи временски периоди када чланови породице иду на годишње одморе, односно када имају других интензивних пословних обавеза.

Начин ангажовања и адекватан број радника, као елементарна предиспозиција квалитета услуге, још увек није у целости заживео у приватним домовима. Петина стручних радника није у радном односу. Прописима је дозвољено да се, у изузетним ситуацијама и према утврђеним правилима, стручни, односно социјални радник може ангажовати и у форми привремених и повремених послова. Међутим, ове изузетне ситуације, скоро по правилу јесу усвојена понашања код домова мањих

капацитета. Осим формално-правног, ове ситуације су проблематичне и са аспекта генералног унапређења квалитета домског смештаја у приватном сектору. Чињеница је да се, за разлику од времена када се акцентирао аспект здравствене заштите и комфорог становања, сада полако и све више афирмише аспект социјане заштите у приватним домовима. Главне заслуге могу се приписивати армији младих стручних кадрова, са расположивим знањима и огромном енергијом да их унапређују и да усвајају вештине у позиционирању стручног социјалног рада. Охрабрујућа је и чињеница да је међу оснивачима, власницима приватних домова све више оних који усвајају неминовност да организацију сопственог бизниса ускладе са нормама социјалне заштите. На то их, осим закона и правилника, приморавају и закони тржишта, односно проширена лепеза очекивања потенцијалних корисника и њихових сродника. Препорука је да се успоставе и развију механизми за обавезну и континуирану стручну подршку менаџменту приватних домова, као и да се преиспитају неопходни и довољни услови за позицију руководиоца установе за смештај корисника у приватном сектору.

Четвртина приватних домова - 26% нема план стручног усавршавања за 2017. годину. Овај податак, такође, указује на пропусте и недостатке у менаџменту услуге. Тек мали удео приватних домова је одговорно и са разумевањем известио о исходима поштовања принципа и начела у социјалној заштити, као и о квалитету спроведених стручних поступања у својим установама. Примедбе и жалбе, примена рестриктивних мера, пријаве разних облика насиља и поступање у складу са одговарајућим процедурама, области су које се најчешће прећуткују у извештајима. Чињеница да се и у другим друштвеним сферама ове области прећуткују и скривају, не аболира од одговорности менаџмент приватних домова. С друге стране, највећи интерес за додатним стручним усавршавањем испољен је у области комуникације са тешко сарадљивим корисницима по било ком основу (специфичне болести и потешкоће), у области рада са сродницима и у области насиља. Чињеница да значајна већина власника, оснивача и руководиоца приватних домова нема адекватна знања ни искуства у пружању услуга социјалне заштите (што не умањује њихове друге квалификације) указује на потребу да се креирају механизми за њихово континуирано усавршавање у области социјалних услуга.

- **Корисници домског смештаја**

У приватним домовима за одрасле и старије, током 2016. године је било на смештају 6.298, а на дан 31.12.2016. године је било 3.296 корисника, што је по оба параметра два по пута више него претходне године. Услугу смештаја, као и претходне године, користи 5% одраслих корисника. Расте број корисника који имају преко 80 година живота, и процентуално се смањује број корисника млађих од 80 година.

Две трећине корисника су жене. Мало мање од две трећине корисника трошкове смештаја плаћају сами и уз помоћ сродника, што је у благом порасту у односу на претходну годину, а више од половине је личних пензионера. Скоро половина корисника је пре смештаја у дом живела у самачком домаћинству, а већина корисника интензивно комуницира са посродицом. Више од четвртине корисника долази ван округа у којем се дом налази. За ове кориснике посебно је проблематична доступност примарне здравствене заштите. Већи домови и домови са дужом традицијом у пружању услуге смештаја углавном су, на основу протокола о сарадњи са локалним здравственим установама, обезбедили својим корисницима да уживају права осигураника. Значајан број домова има опремљене амбуланте, регистроване у складу са правилима здравствене заштите, као и лекаре у радном односу. Препорука је да се успостави механизам унифициране међусекторске сарадње како би свим корисницима услуге домског смештаја било омогућено да уживају стечена права из области здравственог осигурања.

Половина корисника је у дому боравила краће од шест месеци. Скоро две трећине корисника је у овом периоду умрло, а четвртина их се вратила у своје породице. У наративним извештајима се наводи да је уочљива појава како се за смештај корисници опредељују у поодмаклом стадијуму болести и немоћи. С друге стране, корисници који су се вратили у своје породице делом су и они који повремено и на одређени период долазе на смештај, као и корисници који су на рехабилитацији после болничког лечења. Отвара се дилема да ли ове кориснике треба евидентирати и третирати другачије с обзиром да се на основу постојеће евиденције погрешно закључује о унапређеним околностима и

капацитетима породице да брине о свом старијем члану.

За половину корисника 49% утврђен је највиши - први степен потребне подршке. Други степен потребне подршке утврђен је за 34% корисника, а трећи и четврти степен за укупно 17% корисника. Тек за 1% корисника је процењено да је неопходан и довољан четврти степен подршке. Са неком врстом инвалидитета или сметње у функционисању суочено је 97% корисника, а менталних или психичких проблема у свакодневном функционисању има 60% корисника. Ови подаци сликовито говоре о сложености свих послова у домовима за старије и перманентној изложености стресним ситуацијама свих ангажованих, нарочито неговатељског особља. Сагоревање на послу и свакодневне стресне ситуације у којима се особље налази, најдиректније се рефлектују на појаву насиља у установама. Препорука је да се, у овој области унапреде знања и вештине најпре особама одговорним за организацију послова, односно менаџменту и стручним радницима/сарадницима.

- **Стручни послови у домовима**

За све кориснике који су користили услугу смештаја, сачињена је процена потреба и утврђен потребан степен подршке. Индивидуални планови услуге урађени су и ревидирани у складу са правилницима.

Старатељском заштитом је обухваћено 18% корисника. Имајући у виду податак о броју корисника који имају проблема у функционисању, посебно о заступљености корисника са менталним и психичким проблемима, неким обликом старатељске заштите би морао бити обухваћен већи број корисника. С обзиром на практичне проблеме који се наводе у наративним извештајима, препорука је да се у центрима за социјални рад унифицира примена процедура о поступању при иницијативи за утврђивање привременог старатељства, као и за покретање поступка лишавања пословне способности.

Тек мањи број домова у извештајима наводи податке о притужбама и жалбама, о примени рестриктивних мера, па и о евидентираном насиљу. Препорука је да се унапређују знања и вештине у овим областима, а нарочито у ресурсу руководиоца који су најодговорнији за превенцију и сузбијање непожељних појава, као и практиковање усвојених процедура.

Неопходно је организовати супервизију за стручне раднике у приватном сектору и нарочито увезати стручне раднике из оба сектора ради лакшег обављања делатности и лакшег препознавања и умрежавања ова два сектора. Стручним радницима је више потребна квалитетна размена искустава и знања кроз организовање округлих столова, конференција и семинара ради упознавања са функционисањем оба сектора. (лиценца бр. 012 Јела дом)

У организацији услуге смештаја у приватним домовима има и пуно примера добре праксе, оригиналних решења проблематичних ситуација, које би требало афирмисати и на тај начин генерално унапређивати институционалне услуге за одрасле и старије кориснике.

ПРИЛОГ

Домови за одрасле и старије у 2016. години

